

**Einmal nonverbale
Kommunikation
bitte!
Mimik und mehr ...**



Andrea Khom
Michaela Kellner
Marion Lercher

Einmal nonverbale Kommunikation bitte! Mimik und mehr...

Wenn 3 Mimikexpertinnen aus der Praxis plaudern
und wobei Ihnen das hilft

6 Erfolgsgeschichten



Andrea Khom, Michaela Kellner, Marion Lercher

Das ist der Beginn einer E-Book Reihe, Band 2

Die Melange - Melange mal 3

Warum das Bild der Melange?



1. Melange

Eine Wiener **Melange** ist eine perfekte Mischung aus Kaffee und Milch und wird traditionell im Kaffeehaus zu einer Zeitung getrunken.

3. Melange

Dieses E-Book ist eine **Melange** aus unseren Erfahrungen und Leidenschaften.

2. Melange

Wir sind eine **Melange** aus drei erfahrenen Trainerinnen, die seit vielen Jahren Kommunikation, Körpersprache, Kundenorientierung und mehr trainieren.

Warum Sie dieses E-Book „Einmal nonverbale Kommunikation bitte! Mimik und mehr...“ unbedingt lesen sollten?

**Menschen zu verstehen,
ist die Währung des
21. Jahrhunderts!**

Es kursieren immer noch viel zu viele Mythen rund um das Thema Körpersprache. Damit möchten wir aufräumen und Sie über die aktuellsten wissenschaftlichen Erkenntnisse am Laufenden halten.

Wer wir sind: Ihre Mimikexpertinnen



Michaela Kellner

Expertin für verbale und nonverbale Kommunikation

Mimikresonanz[®]-Lehrtrainerin & Profilerin

Autorin "Konfliktfalle E-Mail"



Andrea Khom

Expertin für verbale und nonverbale Kommunikation

Mimikresonanz[®]-Lehrtrainerin & Profilerin

Autorin "Konfliktfalle E-Mail"



Ing.ⁱⁿ Mag.^a Marion Lercher

Expertin für Mimikanalyse, Customer Care und (non)verbale Kommunikation.

Verkaufs- und Telefonkommunikations-trainerin

Stories über nonverbale Kommunikation

Inhaltsverzeichnis

Eine Schwalbe macht noch keinen Sommer! Oder der Fehler des Othello Story 1 von Mimikexpertin Michaela Kellner	Seite 6
Der Pinocchio-Effekt - wer sich an die Nase greift, flunkert Story 2 von Mimikexpertin Andrea Khom	Seite 7
Warum ein Lächeln nicht nur positiv wirkt Story 3 von Mimikexpertin Marion Lercher	Seite 8
Lügner schauen weg oder nach rechts oben Story 4 von Mimikexpertin Michaela Kellner	Seite 9
Von Heiligenschein und Teufelshörnern - ich glaube zu wissen, wie du bist Story 5 von Mimikexpertin Andrea Khom	Seite 10
Verschränkte Arme sind doch ein Zeichen von Ablehnung oder etwa nicht? Story 6 von Mimikexpertin Marion Lercher	Seite 11
Wie geht's weiter? Fortsetzung der E-Book Reihe	Seite 12
Impressum	Seite 13

**"Was jemand denkt,
merkt man weniger
an seinen Ansichten,
als an seinem
Verhalten."**

Isaac Bashevis Singer



Michaela Kellner

... ist eine absolute Leseratte

Eine Schwalbe macht noch keinen Sommer! Oder der Fehler des Othello

Es ist ein Mythos, dass ein einzelnes Signal ausreicht, um festzustellen, wie eine andere Person ist oder sich verhält.

Im gleichnamigen Drama von William Shakespeare beschuldigt Othello seine Frau Desdemona, ihn zu betrügen. Sie weiß, dass ihr Mann sehr eifersüchtig ist und hat Angst, dass er ihr nicht glaubt. Othello sieht ihre Angst und glaubt, dass es die Angst der er-tapten Ehebrecherin ist und tötet sie. Kurz darauf erfährt er, dass er einer Intrige zum Opfer gefallen ist.

Wenn wir Othellos Fehler vermeiden wollen, ist es wichtig, der Versuchung zu widerstehen, zu rasche Schlüsse zu ziehen. Viele Menschen machen genau dies. Sie sehen **ein** körpersprachliches Signal und interpretieren sofort - und diese Interpretation kann richtig oder falsch sein.

Um Körpersprache korrekt zu interpretieren ist es wichtig, dass

mindestens **drei Signale auf zwei unterschiedlichen Kanälen** (z.B. Mimik, Gestik, Körperhaltung, Bewegungsimpuls) in dieselbe Richtung weisen.

Das wohl bekannteste Beispiel: In vielen Seminaren oder auch Büchern wird immer noch erklärt, dass verschränkte Arme Ablehnung zeigen. Gehen Sie mal kurz in sich, wie oft sitzen Sie in Meetings oder in Gesprächen mit verschränkten Armen? Einfach, weil es angenehm ist, Ihnen vielleicht kalt ist, Sie nicht wissen, wohin mit den Händen? Zeigen Sie dabei ein freundliches Lächeln, sind Sie dem Gesprächspartner zugewandt, ist dies wohl eher keine Ablehnung. Wenn Sie Ihre Augenbrauen kritisch zusammenziehen und die kalte Schulter zeigen oder Sie sich abwenden, sieht es schon wieder anders aus.

Achten Sie auf „**Cluster**“, also mehrere Anzeichen—idealerweise auf verschiedenen Körperebenen, um wirklich sicher zu gehen.



Andrea Khom

... trommelt mit Lust und Leidenschaft

Der Pinocchio-Effekt - wer sich an die Nase greift, flunkert

Haben Sie als Kind auch die Geschichten von Pinocchio gelesen? Seine Nase wurde bei jeder Lüge ein kleines bisschen länger.

Genau dieser Mythos hält sich hartnäckig und wird auch von vielen Medien regelmäßig aufgegriffen.

Dabei hat der Griff zur Nase oder ins Gesicht einen ganz anderen Hintergrund: wenn wir Stress haben und uns beruhigen wollen, greifen wir uns gerne ins Gesicht.

Schon ein Baby steckt den Finger in den Mund, um sich zu beruhigen, als Erwachsene können wir das nicht so einfach tun, deshalb greifen wir uns an die Nase, ans Kinn oder streichen über die Augen.

Wenn wir lügen, kann es natürlich sein, dass wir gerade Stress empfinden und uns deshalb mit einer Berührung im Gesicht beruhigen wollen.

Die Vermutung liegt nahe, dass wir dabei unseren eigenen Geruch einatmen—unser eigener Geruch beruhigt uns und gibt uns Sicherheit.

Deshalb wird einem Baby um Geborgenheit zu vermitteln ein gut getragenes Shirt der Mutter ins Bett gelegt. Auch ein Schmusetuch oder das Lieblingsstofftier erfüllen dieses Bedürfnis. Jeder Elternteil, der jemals diese gewaschen hat, erinnert sich an das Drama.

Der wissenschaftliche Mythos beruht ausschließlich auf einem Video von Bill Clinton, in dem er zu seiner Affäre mit Monika Lewinsky befragt wurde.

Er griff sich gezählte 14mal an die Nase. Danach wurde er der Lüge überführt und seitdem gibt es den Mythos: wer lügt, fasst sich an die Nase.





Marion Lercher

... unverbesserliche Optimistin

Warum ein Lächeln nicht nur positiv wirkt

Hand aufs Herz: Wenn Sie beim Einkaufen sind und Ihnen begegnet jemand, der um einen Kopf größer ist, durchtrainiert, geschätzte 120 Kilo wiegt und aussieht, als könnte er Bäume werfen, ist es Ihnen dann lieber, wenn Sie dieser Mensch anlächelt, neutral oder eher grimmig aussieht? Vermutlich wirkt auch auf Sie ein Lächeln positiv - in dieser Situation, beim Einkaufen. Aber freut sich diese Person nun wirklich? Freuen Sie sich nun, weil sie angelächelt wurden?

Wir sprechen hier von einem **Kooperationslächeln** oder auch von einem höflichen Lächeln. Dieses Lächeln signalisiert: Von mir geht keine Gefahr aus, du kannst dich annähern, die Augen lachen bei diesem Lächeln jedoch nicht mit.

Führen wir ein Gespräch, in dem es immer kontroversieller wird, auch dann kann ein Lächeln auftreten. Dieses zeigt sich bspw. durch ein einseitiges Lächeln, wobei auch der Kopf meist leicht erhöht wird. So demonstriert der Gesprächspartner seinen Status, seine Überlegenheit. Dieses Lächeln wird auch als **Dominanzlächeln** bezeichnet. Studien haben gezeigt, dass die Cortisolwerte ansteigen und somit der Stress, wenn man so angelächelt wird. (vgl. Niedenthal 2018)

Ein maskierendes Lächeln oder auch **Zensurlächeln** (vgl. Eilert 2018) hat die Funktion, einen mimischen Ausdruck zu maskieren. Optisch sieht es aus, wie ein Kooperationslächeln. Doch vor diesem Lächeln zeigte sich ein kurzer mimischer Ausdruck von zB Ärger oder Geringschätzung. Unmittel-

bar danach folgt dann ein Lächeln, um diesen davor gezeigten negativen Ausdruck zu kaschieren. Ein Zensurlächeln zeigen wir u. a. auch, wenn wir uns in einer unangenehmen, stressvollen Situation befinden, denn dadurch regelt sich unser System wieder und wir erreichen nach diesem Stress schneller wieder unseren „Normalmodus“, fühlen uns danach schneller wieder wohl.

Das wohl am angenehmsten empfundene Lächeln zeigt sich in der Mimik mit „lachenden Augen“ und einem Lächeln im Mundbereich. Es ist für beide—den der lächelt und der der angelächelt wird eine „Belohnung“, daher auch der Name: **Belohnungslächeln**. Eine Dopaminausschüttung nach innen sorgt für dieses angenehme Ge-



fühl, wenn wir ein Belohnungslächeln senden oder empfangen.

Belohnen wir uns doch selbst und unsere Mitmenschen häufiger mit einem Belohnungslächeln. Eine einfache Möglichkeit sich besser zu fühlen.



Michaela Kellner

... ist eine brillante Netzwerkerin - und kennt Gott und die Welt

Lügner schauen weg oder nach rechts oben

Haben Sie in den letzten Tagen einen Krimi angesehen? Vielleicht hat sich der Täter ja mit seiner Körpersprache und vor allem seinem Blickverhalten verraten? Das ist Hollywood und wissenschaftlich nicht fundiert.

Viele Menschen glauben, wer lügt, **schaut** anderen Menschen **nicht in die Augen**.

Der Körpersprache- und Mimikforscher Paul Ekman hat genau das Gegenteil herausgefunden. Lügner schauen ihrem Gegenüber eher in die Augen, um zu sehen, ob die Lüge geglaubt wird.

Ein weiterer Mythos ist, dass sich Lügner durch ihre **Augenbewegungen** verraten. Lügner sollen beim Sprechen nach **rechts oben** blicken, das wird als Beweis gesehen, dass die gerade gegebene Information konstruiert (also erlogen) wird.

Wenn Menschen nach links blicken, dann würden sie die Wahrheit sagen.

Keine aktuelle Studie konnte dazu den Wahrheitsbeweis antreten.

Ein weiterer weitverbreiteter Mythos ist: die **Augenbewegungshinweise** verraten uns, welches Wahrnehmungssystem bei diesem Menschen im Moment gerade aktiv ist: geht der Blick nach oben, verarbeiten wir Informationen visuell.

Verläuft die Blickrichtung geradeaus, steht Auditives im Vordergrund und wir hören Töne, Stimmen oder Geräusche.

Blicken wir nach unten, ist der haptische Sinn aktiv, wir wollen etwas angreifen, tasten, berühren, fühlen.

Die gute Nachricht ist, ein Augenbewegungsmuster wurde wissenschaftlich bestätigt: wenn wir visuelle Informationen verarbeiten, blicken wir nach oben - und es ist vollkommen egal, ob nach links oder nach rechts.



Andrea Khom

... genießt auf langen Autofahrten gute Hörbücher

Von Heiligenschein und Teufelshörnern - ich glaube zu wissen, wie du bist

Im täglichen Miteinander passiert es oft, dass wir Beobachtung mit Interpretation verwechseln: Ein Kollege geht morgens eiligen Schrittes und mit zusammengekniffenen Augenbrauen und Mund an Ihnen vorbei und grüßt Sie nur beiläufig. Interpretieren Sie, dass er nichts mit Ihnen zu tun haben will oder über Sie verärgert ist?

Oder hat er vielleicht Zahnschmerzen? Oder beobachten Sie einfach, dass er es eilig hat. Unser Gehirn interpretiert immer, weil es dadurch **Zeit spart**.

So interpretieren wir auch sofort, was wir an körpersprachlichen Signalen wahrnehmen und schließen daraus auf die Persönlichkeit: die Person IST so.

In der Psychologie beschreibt der **Halo**-Effekt dieses Phänomen als Wahrnehmungsfehler. Ein prägendes Merkmal einer Person wirkt so dominant auf uns, dass es einen überstrahlenden Gesamteindruck erzeugt -

deshalb auch „Halo“ (englisch für Heiligenschein) Effekt.

Sein negatives Gegenstück ist übrigens der **Horn-Effekt**: Hier reicht zuweilen schon eine einzige (negative) Eigenschaft, ein einziges falsches Wort, ein simpler verpatzter Eindruck – schon neigen wir dazu, unserem Gegenüber auch in anderen Bereichen Defizite zu unterstellen.

Wie können wir dieses Wissen für uns nutzen? Achten Sie einfach beim ersten Kennenlernen darauf, einen guten ersten Eindruck zu gestalten.

Und ... achten Sie auch darauf, wie Sie auf erste Eindrücke von anderen Personen reagieren. Wenn Sie sich des Halo- und Horn-Effekts bewusst sind, können Sie sachlicher und vor allem objektiver kommunizieren.





Marion Lercher

... mag Spieleabende in einer lustigen Runde

Verschränkte Arme sind doch ein Zeichen von Ablehnung oder etwa nicht?

Ein ganz ein **hartnäckiger** Mythos. Wäre das tatsächlich so, zeigten gut die Hälfte meiner bisherigen Teilnehmer_innen in meinen Seminaren eine ablehnende Haltung. Viele saßen mir gegenüber, verschränkten die Arme und zeigten doch mimisch höchstes Interesse an meinem Vortrag. Es gibt natürlich unterschiedliche Gründe, warum wir die Arme verschränken. Lassen Sie uns ein paar davon sammeln:

Bequemlichkeit – sicherer Stand: Würden wir alle Personen, die je die Arme verschränkt haben als ablehnend bezeichnen, hätten wir kaum noch jemanden, mit dem wir uns gerne unterhalten. Verschränkte Arme sind für viele eine bequeme Haltung, gehören zu einem gemütlichen und sicheren Stand.

Kälte: Es ist Winter, sie treten ohne Jacke auf den Balkon und es schüttelt Sie vor Kälte. Was tun Sie? Sie holen sich eine Jacke oder sie verschränken die Arme, um sich zu wärmen.

Introvertierte zeigen häufiger verschränkte Arme: In Forschungen von Robert Gifford von der Universität Columbia

in Kanada wurde festgestellt, dass introvertierte Personen eher dazu neigen, die Arme zu verschränken als Extravertierte.

Schutz und Sicherheit: In Situationen, in welchen wir uns unwohl fühlen, zeigen viele verschränkte Arme, um sich selbst zu schützen und um vor einem eventuellen Angriff gewappnet zu sein.

Verschränkte Arme zur Regulation von Stress: Arme und Hände werden in stress-reichen Situationen, wie zB Prüfungssituationen zusammengeführt und können so auf Stress und Nervosität hinweisen.

Fazit: Wenn Sie also jemanden sehen, der die Arme verschränkt, achten Sie darauf, ob es auch weitere ablehnende Merkmale gibt. Dies kann zum Beispiel ein Rümpfen der Nase, ein Augenrollen, ein bewusstes Wegdrehen sein oder es kann sich auch im verbalen Ausdruck also in der Sprache als Ablehnung zeigen. Denn: Verschränkte Arme allein sind kein definitiver und alleiniger Hinweis auf Ablehnung.



Darf´s noch etwas für Sie sein?

Einmal nonverbale Kommunikation bitte!

Was heißt **einmal**, gerne mehr...

Wir bleiben dran, Sie doch auch?

Im nächsten E-Book geht es darum, wie Sie schon beim ersten Eindruck an Sympathie und Kompetenz gewinnen.



**„Wenn das Auge
nicht überzeugen
kann, überredet auch
der Mund nicht.“**

Franz Grillparzer

Alle Rechte sind vorbehalten.

Der Nachdruck oder die Vervielfältigung - auch auszugsweise - ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Autorinnen ist verboten.

Herausgeberinnen:

Lerchertrain® - Mag. Lercher & Partner

Bundesstraße 24, A-8740 Zeltweg

Marion Lercher +43 699 194 54 354

mail(at)lerchertrain.at

www.mimikexpertin.at

ANKH.AT | Kellner & Khom Coaching & Trainings OG

Josef-Schöffel-Straße 48, A-3013 Tullnerbach

Andrea Khom +43 699 1403 7717

Michaela Kellner +43 699 133 34 800

office(at)ankh.at

www.ankh.at

Fotocredits:

Bettina Volke, DI Katharina Schiffel, Elisabeth Sageder, Hans Scherhauser, Foto Hruby, Pixabay