



Augenblick bitte! Gespräche mit Maske

Verkaufsgespräche sind in Corona Zeiten nicht einfach: Durch die Masken fällt ein großer Teil der Gesichtsmimik weg und es ist schwieriger denn je, Kunden-Reaktionen in den richtigen Kontext zu setzen. Wie die Augen dabei helfen, besser zu kommunizieren und auf welche Blicke man besonders achten sollte. **VON TERESA RICHTER-TRUMMER**

» Masken, Plexiglas, Desinfektionsmittel – so sieht ein Verkaufsgespräch im Herbst 2020 aus. Das freundliche Lächeln, bislang einer der besten Türöffner, versteckt sich. „Wir erfahren uns selbst in der Reaktion eines Gesichtes. Da der Mund-Nasen-Schutz zwei Drittel des Gesichtes verdeckt, ist das mimische Spiel nicht erkennbar. Unbewusst fragen wir uns immer: Ist das ein Freund oder Feind?“, kennt auch Monika

Matschnig, eine der gefragtesten Beraterinnen für Körpersprache und Wirkungskompetenz, die Problematik. 26 Gesichtsmuskeln, so die Diplom-Psychologin, sind verantwortlich für die Darstellung der Emotionen. Matschnig: „Das Gesichtsspiel bestimmt den Kern jeder Konversation. Und das geht nun verloren.“ Eine ungewohnte Situation für viele Österreicher – und eine Herausforderung für Kunden und Ver-

käufer. Matschnig: „Machen wir uns nichts vor: Mit einer Maske bauen wir weniger und schwerer Kontakt auf. Sie gibt Anlass zur Verunsicherung und bedeutet Schutz – alles Faktoren, welche die Distanz vergrößern. Und trotzdem: Aus Respekt, Solidarität und Anstand sollten wir diese tragen.“

Vielfach hört man den Rat, sich nun besonders auf die Augen des Gegenübers zu »

konzentrieren. Die wahren Gefühle nur aus den Augen abzulesen, hält Matschnig jedoch für eine Illusion: „Gesichter lesen ist nur in der Gesamtheit möglich.“ Natürlich, so die Expertin, gibt es die Microausdrücke rund um die Augen und Stirn, die uns Zeichen geben, wie ein Mensch sich fühlt: „Der Haken ist nur: Sie sind von sehr kurzer Dauer und für einen Laien nicht wahrnehmbar.“ Dennoch darf man den Augen Beachtung schenken. Matschnig: „Man kann bei einer Begegnung am Anfang länger und tiefer den Blickkontakt suchen. Finden Sie etwa die Augenfarbe des Gegenübers. Das ist die korrekte Zeitspanne für das Gefühl des Wahrgenommen-Werdens.“ Hilfreich, so die Buchautorin von „Körpersprache. Macht. Erfolg“, ist es auch, hinter der Maske kräftig zu grinsen: „Dann sind Lachfalten rund um das Auge sichtbar. All das wird als sympathiefördernd wahrgenommen.“

„Wir lächeln mit Mund und Augen. Das Lächeln des Mundes setzen wir als soziales Lächeln ein und signalisieren damit: Ich bin freundlich und höflich. Mit der Maske kann man es nicht sehen“, kennt auch Andrea Khom, Expertin für Körpersprache und Mimikresonanz-Lehrtrainerin, die derzeitigen Herausforderungen. Doch sie und ihre Kollegin Michaela Kellner raten, sich nicht zu sehr verunsichern zu lassen: „Wenn wir die Maske tragen, fehlt nur ein kleiner Teil der Mimik. Und dieser Teil wird hauptsächlich zum Sprechen genutzt. Emotional gesehen sind die Nase, der Mund- und Kinnbereich weniger aussagekräftig als der Augen- und Stirnbereich.“ Um trotz Maske in Verkaufsgesprächen gewinnend zu agieren, haben die beiden einige Tipps auf Lager: „Nutzen Sie etwa Ihre Augenbrauen. Sie sind das Signal im Gesicht mit der größten Fernwirkung. Überzeichnen Sie deren Bewegung ein bisschen, so wirken Sie auch mit



„Emotional gesehen sind die Nase, der Mund- und Kinnbereich weniger aussagekräftig als der Augen- und Stirnbereich.“

A. Khom & M. Kellner, Mimikresonanz-Trainerinnen

Aufgrund der Maske geht der Blick verstärkt auf die Augen. Körpersprache-Expertin Monika Matschnig rät: „Jeder sollte darauf achten, wie viel Blickkontakt jemand erträgt. Spreche ich, dann sollte ich nicht starren.“



Was Blicke bedeuten

Interpretationen über den Blick hinter der Maske

Verärgert, ehrlich oder gelangweilt – Kommunikationsexperte Karsten Noack hat mögliche Interpretationen von Blicken gesammelt. Dabei gilt: Die Sprache der Augen muss immer im Gesamt-Kontext gelesen werden.

Empfindet jemand eine Situation als unangenehm oder sogar gefährlich, wird häufig der Blickkontakt vermieden. Ein gesenkter Blick hingegen deutet auf Unsicherheit oder Lügen hin. Folgt einem Augenkontakt der Blick nach unten, kann es sich um eine unbewusste Unterwürfigkeitsgeste handeln. Als neutral gilt der unterbrochene Blick zur Seite.

Bemerkt man, dass der Gesprächspartner seinen Blick fokussiert, könnte das ein Zeichen für Konzentration sein. Eine ungewöhnlich niedrige Blinzelfrequenz hingegen weist darauf hin, dass man die Aufmerksamkeit des Gegenübers verloren hat. Zusammengekniffene Augenbrauen lassen Skepsis erahnen – spontan entwickelte Fältchen um die Augen bei lachendem Mund bedeuten meist ein echtes Lachen. Ein falsches Lächeln erkennt man nicht selten daran, dass es sehr abrupt abbricht.

Maske lebendig.“ Auch die Blickrichtung sollte man beachten. Kellner: „Grundsätzlich schauen wir im Dialog nicht nur in die Augen. Unser Blick wechselt ständig von einem zum anderen Auge und zum Mund – wie in einem Dreieck.“ Durch die Maske entsteht teils ein starrer Blickkontakt. Das wirkt aber stechend und leichter aggressiv – vor allem, wenn man über die Maske schaut und damit den Kopf leicht nach vorne neigen. Khom: „Das erinnert uns an den strafenden Blick, den wir als Kinder von Erwachsenen oder Lehrerinnen zu sehen bekamen.“ Ein Gegenmittel der Mimikresonanz-Lehrtrainerinnen lautet: „Neigt man den Kopf leicht zur Seite, wirkt man sympathischer, freundlicher, weniger gefährlich und vor allem gesprächsbereiter.“ Auch auf die Sprechstimme sollte man achten. Khom: „Sprechen Sie nicht lauter, sondern machen Sie die Mundbewegungen hinter der Maske viel deutlicher als sonst. So werden Sie besser verstanden.“

Matschnig rät, derzeit ruhig ein wenig kreativ zu sein: „Wie wäre es, Patches mit einem lachenden Porträt zu tragen? Wir blicken in ein verdecktes Gesicht, dann blicken wir auf den Patch und projizieren das Lachende auf das verdeckte Gesicht. Explizit im Verkauf wäre das eine vorübergehende gute Lösung.“ Denn trotz Maske kann es gelingen, in einer Verkaufssituation zu reüssieren. Matschnig: „Es gibt viele Faktoren für Ausstrahlung. Arbeiten Sie an einer expressiven Körpersprache, agieren Sie sensitiv, passen Sie sich Ihrem Gegenüber und dem Kontext an. Und spielen Sie gekonnt eine Rolle: Wir glauben, nur ohne Maske zu wissen, wer sich dahinter verbirgt. Aber auch ohne Maske laufen wir mit einer Maske durch die Welt. Im Job liefern wir eine Performance, eine Vorstellung“



„Eine Maske verhüllt, verbirgt, bedeutet Gefahr, auch Schutz. Wir verlieren den Gesichtsausdruck, der den Eindruck erzeugt.“

Monika Matschnig, Diplom-Psychologin