

Gestik und Mimik

Die Sprache des Körpers

| Claudia Schellenberger



Informiert zu sein ist eines der wichtigsten Anliegen, besonders im Berufsalltag. Durch die Kenntnis der Körpersprache gewinnen wir unschätzbare Informationen, die unsere Gesprächspartner nicht hinter Worten verbergen können. Im Gespräch mit der ZWL erklärt Prof. Samy Molcho, wie wichtig die Körpersprache für Inhaber eines zahntechnischen Labors ist, die sich als Unternehmer und Wettbewerber auf dem Markt durchsetzen wollen.

Die Wichtigkeit der nonverbalen Kommunikation wird in ihrer Wirkung und Rolle, die sie bei Gesprächen, Entscheidungen und ihren Nachwirkungen spielt, mit 80 Prozent gegenüber der verbalen mit nur 20 Prozent bewertet. Durch das bewusste Einsetzen der Körpersprache erzielen wir eine höhere Wirkung und erwecken Vertrauen in unseren Gesprächspartnern.

Jede rhetorische Kenntnis ist zwecklos, wenn sie nicht zum richtigen Zeitpunkt eingesetzt wird. Diesen kann man durch das Wissen über Körpersprache erkennen. Verbale Sprache wird umgesetzt in Körpersprache, als wäre diese materiell vorhanden – der Zusammenhang zwischen beiden, vom Achselzucken bis zum Zungenschlag wird deutlich. Es wird klargemacht, dass keine Bewegung zufällig ist. Was zufällig erscheint, lässt sich im Zusammenhang mit den Umständen und Zielen des Einzelnen erklären. Das bewusste Wahrnehmen dieses Zusammenspiels ermöglicht die Änderung unseres eigenen Verhaltens. Körperausdruck entsteht unbewusst oder wird vom Verstand kontrolliert und gelenkt. Viele Menschen haben ver-

lernt, ihren Körper zu erleben und mit ihm zu leben. Menschen verwenden viel Zeit und Energie, um zur Muttersprache noch weitere Sprachen zu lernen, es erscheint allerdings unerklärlich, warum sich nicht mehr Zeit genommen wird, die Primärsprache zu verbessern – die Sprache des Körpers.

Herr Prof. Molcho, welche Rolle spielt Körpersprache im Berufsalltag?

Eine sehr wichtige! Denn Gestik, Mimik, Stimme und Körperhaltung spiegeln die innere Haltung eines Menschen ganz direkt und unverfälscht wider. Ein Geschäftspartner bemerkt also sehr schnell, ob ihm sein Gegenüber verschlossen und kritisch oder offen, freundlich und zugewandt gegenübersteht. Menschen vertrauen nur denen, die ihnen zugänglich und ehrlich begegnen. Da der tatsächliche Charakter eines Menschen nicht mit einem Blick erfasst werden kann, reagiert sein Instinkt, das sogenannte „Bauchgefühl“, auf die Körpersprache. Und auch wenn Sie das vielleicht nicht glauben: Der Instinkt eines Menschen reagiert grundsätzlich vor seinem Verstand.

Wenn Körpersprache wie ein Reflex funktioniert, kann sie demnach auch nicht trainiert werden?

Nein, kann sie tatsächlich nicht. Sie können zwar ganz bestimmte Bewegungsabfolgen einstudieren, Ihre Körpersprache lässt sich aber nur durch eine kritische Auseinandersetzung mit Ihren eigenen Denk- und Gefühlsmustern verändern. Schaffen Sie es also, sich innerlich zu verändern, folgt Ihr Körper den neuen Gefühls- und Haltungsvorgaben wie von selbst.

Können Sie das an einem Beispiel erläutern?

Stellen Sie sich vor, der Laborinhaber verschränkt während des Gesprächs mit seinem Verhandlungspartner die Arme vor dem Brustkorb. Gleichzeitig erläutert er die Vorteile einer bestimmten Vorgehensweise oder einer neuen Technik.

Niemand wird sich seiner Argumentation öffnen, solange er sich selbst verschließt. Deshalb sollte sich der Laborinhaber fragen: Warum öffne ich mich nicht? Wovor fürchte ich mich? Vor Überforderung, Beleidigung, Miss-trauen? Wie ist meine Einstellung

gegenüber meinen Geschäftspartnern? Sobald er mit sich im Klaren ist, werden seine Arme ihn nicht mehr reflexartig schützen müssen. Das wiederum signalisiert dem Gegenüber Offenheit.

Wo liegt, Ihrer Meinung nach, das Kommunikationsproblem in zahntechnischen Laboren?

Initiiert wird es bereits während der Ausbildung. Von Jahr zu Jahr reduziert sich der Gesichtskreis des Auszubildenden und beschränkt sich schlussendlich auf das Handwerk, also die Anfertigung von Brücken, Kronen usw. Später, in seinem eigenen Labor, gerät der Zahntechniker dazu noch in so etwas wie eine Fließbandproblematik.

Bereitwillig kann man das aber nicht nennen.

Natürlich nicht. Er hetzt von einem Projekt zum nächsten und ist darauf angewiesen, dass ihm Zahnarztpraxen Aufträge verschaffen. Dabei ist der Laborinhaber heute längst nicht mehr nur Künstler, sondern auch Unternehmer und Dienstleister, der kooperieren und sich nach außen präsentieren muss, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Steht er jedoch seinem Geschäftspartner in abwehrender Haltung gegenüber, wird dieser wohl kaum bereitwillig einer Zusammenarbeit zustimmen.

Was sind denn Zeichen für innere Anspannung?

Sie sind leicht zu erkennen. Oft kommt zu einem unkontrollierten Redefluss oder der Suche nach Worten ein nervöses Umherschauen hinzu, so als wäre man auf der Suche nach etwas, an dem man sich „festhalten“ kann. Viele Menschen spielen mit ihren Fingern oder Gegenständen wie zum Beispiel Kugelschreibern. Unsicherheit ist schnell zu durchschauen. Deshalb ist gute Vorbereitung alles, vor allem, wenn man sich als Labor gut präsentieren möchte.

Und wie könnte das im Laboralltag aussehen?

Die erste Begegnung ist die Allerwichtigste. Sind Zahntechniker und Geschäftspartner erst einmal an einem Punkt des gegenseitigen Verstehens und bestenfalls Vertrauens angelangt, ist auch der Boden für die Erläuterung von Vor- und Nachteilen bestimmter Techniken, Materialien etc. bereitet. Und wie gesagt, wenn der Laborinhaber gut vorbereitet, für Fragen gewappnet ist und sein Anliegen und Ziel klar formulieren kann, steht einer erfolgreichen Zusammenarbeit nichts mehr im Wege.

Solche einfachen Dinge verbessern Ihrer Meinung nach die Situation?

Ja. Menschen wollen von ihren Mitmenschen wahrgenommen werden,

damit sie das Gefühl haben, dass sie existieren. Jeder Mensch fordert dieses Recht auf seine Weise für sich ein.

Und was geschieht, wenn man das ignoriert?

Für den, der glaubt, sich durch Ignoranz oder Distanz über dieses Naturgesetz hinwegsetzen zu können, verkehren sich die Verhältnisse in ihr negatives Gegenteil. Denn man kennt die Troublemaker im Alltag, die sich durch ihre ständige Nörgelei die Aufmerksamkeit holen, die man ihnen verwehrt. Gerade weil das Vertrauensverhältnis zwischen zwei Geschäftspartnern eine wichtige Rolle spielt, müssen beide Parteien besonders sensibel agieren.

Was raten Sie einem Zahntechniker, der seine Körpersprache verbessern will?

Zuallererst sollte er sich selbst und seinen Beruf gern haben. Das klingt banal, ist aber die Grundvoraussetzung für Erfolg in jedem Beruf. Der Erfolg der zahntechnischen Tätigkeit ist zwar nicht zwangsläufig an den Kontakt mit vielen Menschen gekoppelt, jedoch nimmt dieser Punkt in der heutigen Zeit einen immer größeren Stellenwert ein.

Je positiver das Menschenbild eines Zahntechnikers, desto ehrlicher ist sein Interesse an einer vertrauenswürdigen Zusammenarbeit. Ehrlichkeit wirkt sich

ANZEIGE

Wir geben Ihnen Farbe

Ihr CAD/CAM-Fräszentrum

digital
frameworks
... sieger · krokowski ...

Wir arbeiten für Sie auf Modellen oder mit Zeno-Wieland-Datensätzen. Außerdem verarbeiten wir offene STL-Dateien. Senden Sie Ihre Daten direkt an: auftrag@d-sk.de

www.digital-frameworks.de

Mit unseren Zirkoneinfärbungen können Sie auf den Liner verzichten.

A1 A2 A3 A3,5 A4 B1 B2 B3 B4 C1 C2 C3 C4 D2 D3

in einer offenen und entgegenkommenden Körpersprache aus.

Und wie sieht das genau aus?

Ein leicht zur Seite geneigter Kopf, offene Augen und leicht hochgezogene Augenbrauen bewirken beim Gesprächspartner ein zugewandtes Lächeln. Ein solcher Gesichtsausdruck wirkt nicht bedrohlich oder belehrend. Er signalisiert Verstehen und verlangt nach mehr Information. Zusammengezogene Augenbrauen, ein fixierender Blick und ein aufrechter, steifer Nacken dagegen lösen Rückzugstendenzen beim Gegenüber aus. Im Reflex weicht dieser dem Blick aus und verschränkt vielleicht sogar die Arme, zum Schutz.

Eine kurze Zwischenfrage: Wird Körpersprache eigentlich vererbt oder geprägt?

Den Grundstock bilden sicherlich die Gene und das damit angelegte Naturell. Im Verlauf des weiteren Lebens prägen Eltern, Freunde, Gesellschaft, Kultur, Medien und Erfahrungen die weitere Ausprägung.

Wie geht der Laborinhaber mit Niederlagen, d.h. mit „geplatzen“ Verhandlungen um?

In solchen Fällen empfehle ich immer, sich zunächst selbst kritisch zu hinterfragen. Warum reagiert der Gesprächspartner so? Konnte ich seine Fragen nicht beantworten? Hat er mich missverstanden? Was kann ich tun, um die Situation zum Positiven zu wenden?

Meistens handelt es sich um unausgesprochene Dinge, die sich im Laufe des Gesprächs aufgestaut haben und sich an für den Laborinhaber unerklärlicher Stelle in Form einer „Beschwerde“ Bahn brechen. Nur das offene Gespräch kann für Aufklärung sorgen und wieder eine Basis für Sachlichkeit schaffen.

Und wenn die Chemie zwischen Zahntechniker und Geschäftspartner einfach nicht stimmt?

Sollte die Frage nicht besser lauten: Warum stimmt die Chemie nicht? Natürlich sind einem manche Menschen sympathischer als andere. Aber um einen Vertrag abzuschließen, muss man sich nicht gleich „um den Hals fallen“. Ich empfehle, zu rekapitulieren, wie das Gespräch verlief. Falls es einen zu sehr beschäftigt, kann man den Kollegen auch direkt ansprechen und hinterfragen, was die Gründe für die nicht zustande gekommene Zusammenarbeit sind.

Herr Prof. Molcho, vielen Dank für das Gespräch!

kontakt.

Joram Harel Management

Colloredogasse 32
PO Box 28
1182 Wien, Österreich
E-Mail: office@harel.at

OFFEN FÜR DIE NEUE ZIRKON-ÄSTHETIK?



**NEU!
ORGANICAL 5X**

Die offene
5-Achs-
Fräsmaschine



Noritake

NEU! ZIRPRIME™



- transluzent und durchgefärbt für hohe Ästhetik
- makroskopische Zirkonstruktur



GOLD QUADRAT

Goldquadrat GmbH
Büttnerstraße 13 • 30165 Hannover

www.goldquadrat.de

Fragen Sie unseren Außendienst!