

Experten für nonverbale Kommunikation wahrnimmt: Es offenbart sich ein lebendiges, dynamisches Umfeld, in dem jede menschliche Interaktion eine Vielzahl von Informationen in sich birgt. Und diese Informationen in Form von lautlosen Signalen können Sie dazu nutzen, um mehr darüber zu erfahren, was Menschen denken, was sie fühlen und was sie zu tun beabsichtigen. Wenn Sie es schaffen, dieses Wissen in der Praxis anzuwenden, dann wird Ihnen das in allen Lebenslagen enorme Vorteile verschaffen. Es kann Sie aber auch schützen, weil Sie Einblicke in menschliche Verhaltensweisen erhalten werden, die Ihnen sonst verborgen geblieben wären.

## Was versteht man unter nonverbaler Kommunikation?

Nonverbale Kommunikation, die oft auch als nonverbales Verhalten oder Körpersprache bezeichnet wird, ist – ebenso wie das gesprochene Wort – eine Form der Informationsvermittlung, nur dass sie mithilfe von Mimik, Gestik, Berührungen, Körperbewegungen, Haltung, Körperinszenierung (Kleidung, Schmuck, Frisur, Tätowierungen und so weiter) und sogar mithilfe von Tonfall, Klangfarbe und Lautstärke der Stimme umgesetzt wird.

### MIT EINEM WIMPERNSCHLAG

#### Kasten 1

Wir weichen einem Blick aus, wenn wir uns unwohl fühlen oder etwas sehen, das uns nicht gefällt. Das Zusammenkneifen der Augen (wie im Fall meiner Klassenkameraden) und das Schließen oder Zuhalten unserer Augen sind Verhaltensweisen, die wir entwickelt haben, um uns vor dem Anblick unerwünschter Dinge zu schützen, aber auch, um unsere Geringschätzung anderen gegenüber zum Ausdruck zu bringen.

Als Ermittler machte ich mir dieses Wissen einmal zunutze, als ich im Fall eines verheerenden Hotelbrands in Puerto Rico ermittelte, bei dem 97 Menschen ums Leben gekommen waren. Schnell geriet ein Wachmann unter Verdacht, weil das Feuer just in seinem Zuständigkeitsbereich ausgebrochen war. Eine der Methoden, mit denen wir schließlich herausfanden, dass er das Feuer nicht gelegt hatte, war, ihm eine Reihe präziser Fragen zu stellen: Wo er sich vor Ausbruch des Feuers befunden habe. Wo er zum Zeitpunkt des Ausbruchs gewesen sei. Und schließlich, ob er das Feuer gelegt habe oder nicht. Bei jeder Frage beobachtete ich sorgsam, ob er Anstalten machte, meinem Blick auszuweichen. Nur einmal wandte er die Augen ab, nämlich bei der Frage, wo er sich bei Ausbruch des Feuers befunden habe. Seltsamerweise schien ihn die Frage »Haben Sie das Feuer gelegt?« nicht weiter zu beunruhigen. Dies sagte mir, dass das eigentliche Problem nicht seine mögliche Beteiligung an der Brandstiftung war, sondern vielmehr sein Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Katastrophe. Die leitenden Ermittler hakten diesbezüglich nach und schließlich gab er zu, seinen Posten verlassen zu haben,

um seiner Freundin einen Besuch abzustatten, die ebenfalls in dem Hotel tätig war. Bedauerlicherweise drangen die Brandstifter genau während dieser Zeit in den Bereich ein, den er hätte bewachen sollen, und legten das Feuer.

Der ausweichende Blick des Wachmanns gab uns den notwendigen Hinweis, um ganz gezielt einer bestimmten Frage weiter nachzugehen, die schließlich zur Lösung des Falls führte. Kurz darauf wurden die drei für das tragische Feuer verantwortlichen Brandstifter verhaftet und zur Rechenschaft gezogen. Der Wachmann hatte zwar grob fahrlässig gehandelt, weswegen er unter starken Schuldgefühlen litt, aber er war nicht der Täter.

Nonverbale Verhaltensweisen machen etwa 60 bis 65 Prozent der gesamten zwischenmenschlichen Kommunikation aus – eine Quote, die beim Liebesakt sogar auf 100 Prozent ansteigen kann (Burgoon, 1994, 229–285).

Nonverbale Kommunikation kann auch die wahren Gedanken, Gefühle und Absichten einer Person offenbaren. Aus diesem Grund werden nichtsprachliche Verhaltensweisen manchmal auch als *Tells* bezeichnet (Pokerfreunde wissen: Diese sagen etwas über die wahre Gemütsverfassung eines Menschen aus). Weil man sich normalerweise der Tatsache nicht bewusst ist, dass man auch mit nonverbalen Mitteln kommuniziert, ist Körpersprache in der Regel authentischer als verbale Äußerungen, die der Sprecher bewusst formuliert, um bestimmte Ziele zu erreichen (siehe Kasten 2).

Jedes Mal, wenn Ihre Beobachtung der nonverbalen Verhaltensweisen eines anderen Menschen dazu beiträgt, seine Gefühle, Absichten oder Handlungen zu verstehen – oder seine sprachlichen Äußerungen besser zu deuten –, dann wissen Sie: Sie haben seine lautlosen Signale erfolgreich entschlüsselt und einen eindeutigen Nutzen daraus gezogen.

## Was bringt das Wissen um nonverbales Verhalten?

Durch ausführliche Forschungsarbeit konnte belegt werden, dass Menschen, die nonverbale Kommunikation wirkungsvoll lesen und deuten können – und die außerdem noch steuern können, wie andere sie selbst wahrnehmen –,

### TATEN SAGEN MEHR ALS WORTE

#### Kasten 2

Ein denkwürdiges Beispiel dafür, um wie viel ehrlicher Körpersprache sein kann als gesprochene Sprache, ist die Ermittlung in einem Vergewaltigungsfall im Parker-Indianerreservat in Arizona. Ein Tatverdächtiger wurde zum Verhör aufs Revier bestellt. Seine Worte klangen überzeugend und sein Alibi plausibel. Er behauptete, er sei dem

Opfer nicht begegnet, sondern sei bei seiner Arbeit auf dem Feld eine Reihe Baumwollpflanzen abgesprochen, nach links abgebogen und dann geradewegs nach Hause gegangen. Während meine Kollegen sich Notizen dazu machten, wandte ich meinen Blick keine Sekunde von dem Verdächtigen ab. Dabei bemerkte ich, dass er, während er sagte, er sei nach links abgebogen und nach Hause gegangen, mit der Hand nach rechts deutete – also in die Richtung, die zum Tatort führte. Hätte ich ihn nicht beobachtet, wäre mir die Abweichung zwischen seinem verbalen («Ich ging nach links») und seinem nonverbalen Verhalten (die nach rechts zeigende Hand) niemals aufgefallen. So aber keimte in mir der Verdacht, dass er womöglich log. Ich wartete eine Zeit lang und konfrontierte ihn dann mit diesem Widerspruch. Nach einer Weile gestand er schließlich.

mehr Erfolg im Leben haben als Menschen, denen diese Fähigkeit fehlt (Goleman, 1995, 13–92). Mit diesem Buch habe ich mir zum Ziel gesetzt, Ihnen beizubringen, wie Sie die Welt um sich herum exakt beobachten und nonverbale Signale in jeder beliebigen Situation richtig interpretieren können. Dieses wertvolle Wissen wird Ihre zwischenmenschlichen Beziehungen verbessern und Ihr Leben ebenso bereichern, wie dies bei mir der Fall war.

Besonders faszinierend ist, dass Sie dieses Wissen um nonverbales Verhalten universell einsetzen können. Es funktioniert überall da, wo Menschen in Kontakt miteinander treten. Nonverbale Kommunikation ist allgemeingültig und zuverlässig. Wenn man erst einmal weiß, was ein spezielles nonverbales Verhalten zu bedeuten hat, kann man diese Information in allen möglichen Situationen und Umgebungen anwenden. Es ist im Grunde sogar ziemlich schwierig, ohne nonverbale Mittel wirkungsvoll zu kommunizieren. Falls Sie sich jemals gefragt haben sollten, warum sich Menschen im Zeitalter von Computern, SMS, E-Mails, Telefonen und Videokonferenzen die Mühe machen, in ein Flugzeug zu steigen und zu einer Besprechung zu fliegen: Es liegt an dem Bedürfnis, leibhaftig anwesend zu sein und nonverbale Zeichen zu äußern und zu beobachten. Nichts ist aussagekräftiger als die Beobachtung von nonverbalen Verhaltensweisen *live* und *vor Ort*. Und zwar weil sie so macht- und bedeutungsvoll sind. Alles, was Sie in diesem Buch lernen, werden Sie künftig situations- und umgebungsunabhängig anwenden können. Hier ein Beispiel:

### WIE EIN ARZT EIN GLÜCKLICHES HÄNDCHEN BEWIES

#### Kasten 3

Vor einiger Zeit hielt ich vor einer Gruppe von Pokerspielern ein Seminar darüber, wie man das Wissen um nonverbales Verhalten anwendet, um die Karten seiner Gegner zu »lesen« und mehr Geld am Spieltisch zu gewinnen. Weil Poker ein Spiel ist, in dem Bluffen und Täuschen eine wichtige Rolle spielen, haben Spieler naturgemäß ein großes Interesse daran, die Teller ihrer Gegner lesen zu können. Für sie ist die Entschlüsselung nonverbaler Zeichen ein zentraler Erfolgsfaktor. Viele Seminarteilnehmer waren dankbar

für die Einblicke, die ich ihnen gewährte, doch ich staunte vor allem darüber, wie viele von ihnen auf Anrieb begriffen, wie wichtig das Verständnis und die Nutzbarmachung nonverbalen Verhaltens auch jenseits des Pokertischs ist.

Zwei Wochen nach der Veranstaltung erhielt ich von einem der Teilnehmer, einem Arzt aus Texas, eine E-Mail, in der er mir schrieb: »Mit am erstaunlichsten finde ich, dass das, was ich in Ihrem Seminar gelernt habe, auch in meiner Praxis sehr nützlich ist. Die nonverbalen Signale, auf die Sie uns hingewiesen haben, um Pokerspieler zu analysieren, haben mir auch bei meinen Patienten gute Dienste geleistet. Jetzt merke ich viel leichter, ob jemand gute Dinge ist, sich unwohl fühlt oder mir etwas verheimlicht.« Die E-Mail dieses Arztes belegt eindrücklich die Allgemeingültigkeit nichtsprachlicher Kommunikation und ihre Bedeutung in allen Lebensbereichen.

## **Partnerschaftliche Zusammenarbeit**

Ich bin davon überzeugt, dass jeder durchschnittlich begabte Mensch lernen kann, mithilfe des Wissens um nonverbale Kommunikation sein Leben zu verbessern. Ich bin mir dessen so sicher, weil ich in den letzten 20 Jahren Tausenden von ganz normalen, durchschnittlich begabten Menschen gezeigt habe, wie man nonverbales Verhalten deutet und erfolgreich einsetzt, um persönliche wie berufliche Ziele zu erreichen. Dies kann jedoch nur gelingen, wenn Sie und ich wie Partner zusammenarbeiten – und deshalb sollte jeder seinen Beitrag zum Gelingen unseres Gemeinschaftsprojekts leisten.

## **Zehn Gebote, um nonverbale Signale erfolgreich zu entschlüsseln**

»Menschen lesen«, sie nonverbal verstehen, ihre Gedanken, Gefühle und Absichten einschätzen können – das ist eine Fähigkeit, die man ohne eine fundierte Anleitung und ständige Übung nicht erwerben kann. Um Ihnen dabei etwas Schützenhilfe zu leisten, möchte ich Ihnen einige wichtige Leitlinien – oder Gebote – mit auf den Weg geben. Wenn Sie diese Gebote in Ihren Alltag integrieren und sie routinemäßig befolgen, werden sie Ihnen schon bald in Fleisch und Blut übergegangen sein, sodass Sie kaum noch darüber nachdenken müssen. Es ist so ähnlich wie Autofahren. Erinnern Sie sich noch an Ihre ersten Fahrstunden? Wenn es Ihnen so ging wie mir, dann waren Sie vollauf damit beschäftigt, das Fahrzeug zu steuern und sich alle Handgriffe zu merken, die im Wagen zu verrichten waren; was hingegen auf der Straße vor sich ging, darauf konnten Sie sich anfangs kaum konzentrieren. Erst als Sie sich hinterm Steuer sicherer fühlten, waren Sie in der Lage, Ihre Aufmerksamkeit auf die gesamte Fahrumgebung zu richten.

Dies trifft auch auf nonverbales Verhalten zu. Sobald man erst einmal die Klaviatur der nonverbalen Kommunikation wie im Schlaf zu spielen beherrscht, kann man seine ganze Aufmerksamkeit darauf richten, die Welt um sich herum wahrzunehmen und zu entschlüsseln.

**1. Gebot: Du sollst ein aufmerksamer Beobachter deiner Umgebung sein.** Das ist die wichtigste Anforderung an jeden, der nonverbale Kommunikation verstehen und anwenden möchte.

Stellen Sie sich nur vor, wie töricht es wäre, wenn bei einem Vortrag das Publikum Ohrstöpsel trüge. Es wäre unmöglich, etwas zu verstehen, weil die Worte des Redners gar nicht erst bei den Empfängern ankommen würden. Folglich trägt das Gros aufmerksamer Zuhörer auch keine Ohrstöpsel! Wenn es aber um die lautlose nonverbale Sprache geht, hat es den Anschein, als würden die meisten Menschen mit verbundenen Augen durch die Welt gehen – so unempfänglich sind sie für allgegenwärtige Körpersignale. Ebenso wie aufmerksames Zuhören die Voraussetzung dafür ist, verbale Äußerungen zu verstehen, ist aufmerksames Beobachten die Voraussetzung für das Verständnis von Körpersprache. Hoppla! Lesen Sie bitte nicht einfach über diesen Satz hinweg, seine Aussage ist von zentraler Bedeutung. Planvolle, gezielte Beobachtung ist die absolute Grundvoraussetzung für jeden, der erfolgreich Menschen und ihre nonverbalen Teller verstehen will.

Das Problem ist nur, dass die meisten Menschen ihr Leben lang zwar sehen, aber die entscheidenden Dinge nicht wirklich wahrnehmen. Oder wie der englische Meisterdetektiv Sherlock Holmes seinen Partner Dr. Watson einst tadelte: »Sie sehen, aber Sie beobachten nicht.« Leider bedenken die meisten Menschen ihr Umfeld nur mit einem minimalen Beobachtungsaufwand. Die große Mehrzahl hingegen bemerkt die kleinen Veränderungen gar nicht, die sich Tag für Tag in der Welt vollziehen. Und so entgeht diesen Zeitgenossen auch die schillernde Detailvielfalt, die sie umgibt – wie zum Beispiel eine kleine, scheinbar zufällige Hand- oder Fußbewegung des Gegenübers, die seine Gedanken oder Absichten offenbart.

Eine Vielzahl wissenschaftlicher Studien hat gezeigt, dass Menschen ihre Umwelt nur sehr unzureichend beobachten. Im Rahmen eines Experiments ließ man beispielsweise einen als Gorilla verkleideten Mann durch eine Gruppe von Studenten laufen, während diese mit etwas anderem beschäftigt waren, und es zeigte sich, dass die Hälfte der Studenten den Gorilla nicht einmal wahrnahm (Simons & Chabris, 1999, 1059–1074)!

Menschen mit einer schlechten Beobachtungsgabe mangelt es gemeinhin an dem, was Flugzeugpiloten »situative Aufmerksamkeit« nennen – also dem sicheren Gespür für räumliche und zeitliche Gegebenheiten. Menschen, die situativ unaufmerksam sind, machen sich also kein detailliertes Bild davon, was um sie herum (oder sogar direkt vor ihrer Nase) geschieht. Bitten Sie so jemanden einmal, in einen fremden Raum voller Menschen zu gehen, geben Sie ihm die Gelegenheit, sich umzusehen, und fordern Sie ihn dann dazu auf, die Augen zu schließen und zu berichten, was er gesehen hat. Sie werden erstaunt sein, dass er sich nicht einmal an die auffälligsten Merkmale des Raums erinnern kann.