



Nonverbal Konflikte meistern

Sich aus der Schusslinie halten können-Nonverbale Tricks als Konfliktlöser und Schutzschild nutzen!



In diesem Kapitel erfahren Sie mehr über die nonverbale Kommunikation und lernen drei nonverbale Werkzeuge kennen, welche Ihnen den Umgang mit schwierigeren Kommunikations-Situationen erleichtern werden.

Über die nonverbale Kommunikation

„Was nonverbale Sprache angeht, sind die meisten von uns Legastheniker“

Vera Birkenbihl

Nonverbale Kommunikation wird immer populärer. Wer kennt sie heute noch nicht: TV-Serien wie „Lie to me, welche aufzeigen, wie beim andern erkannt werden kann, dass er lügt. Oder denken Sie an Sendungen, in welchen ein „Gedankenleser“ mit fast magischen Kräften bei den Teilnehmenden unbekanntes Telefonnummern oder geheim gewählte Farbkombinationen errät. In diesen Serien nutzen die Experten ihr Wissen über nichtsprachliches Verhalten, welches Auskunft über innere Zustände und die möglichen Gedanken der Teilnehmenden gibt. Körpersprachliches Verhalten bei andern zu erkennen und korrekt zu interpretieren ist die eine Art, wie das Wissen über die nonverbale Kommunikation verwendet werden kann. Mit diesen Fähigkeiten können Sie andere verblüffen, überraschen und einschätzen. Doch beeinflusst haben Sie sie noch nicht!

Wenn Sie zwischenmenschliche Kommunikationssituationen selbst beeinflussen wollen, liegt das Augenmerk auf Ihrer eigenen Körpersprache und wie Sie diese so einzusetzen lernen, um damit effektiver auf andere Einfluss nehmen zu können.

Es gibt allgemeingültige körpersprachliche Verhaltensweisen, welche charismatischer und eindrücklicher wirken als andere. Es gibt auch nonverbale Gesten, welche den Zuschauer aufmerksamer werden lassen, oder Sprechweisen, die im Zuhörer Vertrauen erwecken können. Bei Konfliktsituationen kann der Kommunikator ebenfalls einige Verhaltensweisen aussuchen, um Konflikten vorzubeugen, oder die Situation nonverbal aufzulockern und zu lösen. Wenn Sie über diese verschiedenen Verhaltens-Tricks Bescheid wissen und sie in Ihrem eigenen Umfeld einsetzen, werden Sie erstaunt sein, wie anders Sie auf Ihre Mitmenschen wirken können.

Vielleicht kennen Sie das viel zitierte Eisbergmodell? Es beschreibt eine der wesentlichen Säulen der Kommunikations-Theorie zur zwischenmenschlichen Verständigung.

Ein Eisberg ragt nur etwas 1/8 aus dem Wasser, der Rest befindet sich unter der Wasseroberfläche. So ähnlich verhält sich auch der Unterschied zwischen der verbalen und der nonverbalen Kommunikation. Die bewusste, verbale Kommunikation ist nur die Spitze des Eisbergs. Die meist noch unbewusste, nonverbale Kommunikation wirkt aber um ein Vielfaches mehr und ist trotzdem verborgen!

Es gibt viele nonverbale Mitteilungskanäle:

Gestik, Mimik, Sprechtonalität, Kleidung oder unsere Haut

Personen mit einer bewusst entwickelten Körpersprache kommunizieren effektiver und erfolgreicher

So erkennen Sie, wie viel Potenzial in der körpersprachlichen Kommunikation steckt, denn Sie können ihre Kommunikationsfähigkeiten um ein Vielfaches steigern, wenn Sie sich näher mit Ihrer Körpersprache beschäftigen.

Paul Watzlawick hat einmal gesagt:

„Man kann nicht nicht kommunizieren“

Was er damit meint? Jedes Verhalten als Reaktion auf etwas oder jemanden ist eine Art der Kommunikation, da jedes reaktive Verhalten Mitteilungscharakter besitzt. Da Verhalten kein Gegenteil hat, man sich also nicht nicht verhalten kann, kam Paul Watzlawick auf folgendes: Es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren.

Jede Art der Kommunikation – und vor allem die nonverbale- transportiert also einen bestimmten Inhalt zu unserem Gegenüber.

Wichtig dabei ist, dass wir lernen, uns nonverbal unterstützend und hilfreich zu verhalten.

Nonverbal schwierigen Gesprächssituationen vorbeugen oder diese erfolgreich meistern

Komplimente und gute Nachrichten überbringt jeder gerne.

Aber: Wirkt der Inhalt Ihrer Mitteilungen für die betroffene Person eher negativ oder unangenehm, wird das Überbringen der Mitteilung bereits herausfordernder. Sei es in Gesprächen mit Klienten, Kunden, Mitarbeitern, bei Präsentationen oder auch, wenn private Konflikte zu klären sind: Sobald „schlechte Nachrichten“ ausgesprochen werden müssen, fühlt sich der Sprecher selten wohl in seiner Haut.

Woran liegt dies und was können Sie tun, um zukünftig solches „Unwohlsein“ zu vermeiden?

Konflikte können entstehen, sobald Menschen beginnen, miteinander zu kommunizieren.

Durch unsere verschiedenen Weltanschauungen, Wertmodelle oder schlicht durch Missverständnisse können Konflikte oder zumindest schwierige Situationen entstehen.

In diesem Kapitel geht es darum, Ihnen 3 Werkzeuge in die Hand zu geben. Diese drei Werkzeuge können Ihnen helfen, in konflikthaften Situationen nonverbal klarer zu kommunizieren, um so souveräner, sicherer und ressourcenvoller zu agieren. Sie werden nonverbale Tricks kennenlernen, um in herausfordernden Gesprächsmomenten einen kühlen Kopf zu bewahren und die Situation leichter zu meistern.

Sobald andere Menschen in Ihrer Nähe sind, kommunizieren Sie

Körpersprache hat starken Einfluss auf den erfolgreichen Umgang mit Konflikten

Folgende Fragen werden beantwortet :

- Was hilft, um schneller eine gute Beziehung zum Gegenüber aufzubauen?
- Was können Sie tun, um bei kritischen Nachrichten die guten Beziehungen zu erhalten?
- Was tun, wenn Sie angegriffen werden oder bei Ihnen selbst oder dem Gegenüber Emotionen hochkommen?

Werkzeug #1

Körperhaltung im rechten Winkel zum Umfeld/ Gegenüber

Wie finden gemäss Ihrer Erfahrung Vorstellungsgespräche zu zweit normalerweise statt? Und wie sitzen Sie mit einem guten Freund oder einer guten Freundin in einem Cafe? Gibt es da Unterschiede in der Sitzposition?

Bei der Mehrheit der Befragten bestätigt sich die These, dass bei unbelasteteren, informellen Themen öfter eine andere Sitzhaltung eingenommen wird, als wenn es um formelle oder erwartet schwierigere und negativere Gespräche geht.

Das Resultat einer Erhebung zeigte, dass sich die Gesprächspartner bei formellen Treffen (z.B. ein Mitarbeitergespräch) mehrheitlich gegenüber sitzen. Sobald eine freundschaftlichere, nähere Beziehung zwischen den Gesprächspartnern etabliert ist und es um angenehme, lockere Themen geht, tendieren sie dazu, sich ungefähr im 90 Grad Winkel zueinander zu positionieren.

Wenn Sie ungefähr im rechten Winkel zu Ihren Gesprächspartnern sitzen oder stehen können, begünstigt

dies die positive Kommunikation.

Warum? Die seitliche (ca. 90 Grad) Positionierung zueinander signalisiert die Beziehungsbotschaft „Wir haben Rapport und schauen in eine ähnliche Richtung“. Wenn man sich gegenüber sitzt, signalisiert dies eher eine GEGEN-Überstellung. So gesehen kann die andere Person früher als „GEGNER“ erfahren werden, als wenn man sich freundschaftlicher in einem Winkel zu ihr setzt.

Es macht also aus pragmatischen Blickpunkten Sinn, eine eher freundschaftlichere Position einzunehmen, um die Kommunikation damit zu erleichtern, nicht wahr?

Vor allem bei schwierigen Themen sind wir zusätzlich froh, wenn wir nicht ohne Unterlass die andere Person anschauen müssen. Bei unangenehmen Themen spielen oft auch unangenehme Emotionen eine Rolle und wenn es uns nicht wohl ist, schauen wir automatisch in die Ferne oder betrachten Gegenstände im Raum. Dies tun wir, weil uns der Blickkontakt des anderen nicht dabei unterstützt, uns besser zu fühlen. Der ständige Blickkontakt wirkt eher als zusätzliche Belastung.

Wenn wir uns nun gegenüber sitzen, dann besteht die Grunderwartung, dass man einander auch anschaut. Sobald es jedoch unangenehm wird, hilft es, weg zu schauen. Dies kann als unhöflich interpretiert werden.



Setzen wir uns aber im rechten Winkel zueinander, dann wird es einfacher: In dieser Sitzposition müssen wir unseren Kopf zum Gesprächspartner drehen. Die Grundhaltung des Kopfes wäre nicht in Richtung des anderen. Es wird in dieser Position nicht erwartet, dass die Gesprächspartner ständig in Blickkontakt bleiben. Es entsteht sozusagen ein psychologischer Fluchtweg, falls es emotional unangenehm werden sollte. Sie können den anderen anschauen, müssen es aber nicht. Es ist in dieser Position auch einfacher, „in die gleiche Richtung zu blicken“, was bereits wieder eine nonverbal Rapport-fördernde Massnahme ist.

Übrigens geht diese Positionierung ebenfalls im Stehen: Stehen Sie neben anstelle vor ihren Partner. Oder gehen Sie bei Gelegenheit mit der Person spazieren. Auch dies unterstützt Sie und ihren Gesprächspartner dabei, sich in einem schwierigeren Gespräch wohler zu fühlen.

Empfehlungen:

- Setzen Sie sich ihrem Gesprächspartner nie genau gegenüber und versuchen Sie einmal, ungefähr im rechten Winkel zum Anderen ein Gespräch zu führen. Diese Position hat eine öffnende und konstruktive Wirkung und es besteht ein psychologischer Fluchtweg.
- Vermeiden Sie Glastische und bevorzugen Sie runde Tische. Bei Glastischen ist die untere Körperhälfte zu stark exponiert. Dies kann beklemmend wirken. Ein zum Beispiel runder Holztisch wirkt harmonisierender.
- Wenn Sie lösungsorientiert und ressourcenfokussiert arbeiten wollen (zum Beispiel in Beratung oder Coaching): Positionieren Sie sich so zu ihrem Gesprächspartner, dass er nach rechts schauen muss, um Sie anzublicken. Der Blick nach rechts fördert Kreativität und Einfallsreichtum. (Augenzugangshinweise aus dem Model des NLP)

„Rapport“ nennt man im NLP eine vertrauensvolle und wohlwollende Beziehung zwischen Gesprächspartnern

Werkzeug #2

3 Punkt Kommunikation. Der Blitzableiter um Rapport zu halten

Das Ziel der 3 Punkt Kommunikation

Das Ziel dieser nonverbalen Kommunikationsmethode ist es, den Sprecher als Überbringer von negativen Nachrichten zu schützen, damit er emotional nicht „abgeschossen“ wird.

Kennen Sie das Vier-Seiten-Modell von Friedemann Schulz von Thun oder die Kommunikationsebenen? Darin ist die Rede von 4 Ebenen/Seiten einer Nachricht. Eine Interaktion zwischen zwei Menschen - auch Sender und Empfänger genannt- findet nach diesem Modell immer auf vier Ebenen statt. Neben der Appell- und Selbstoffenbarungsebene gibt es die für uns hier wichtige Sach- und Beziehungsebene.

Nehmen wir an, der Sprecher hat die Aufgabe, eine negative Nachricht (also eine inhaltliche Nachricht der Sach-Ebene) zu überbringen. Trotzdem möchte er die positive Beziehungsebene erhalten. Wenn nun der Zuhörer eine inhaltliche Nachricht (Sach-Ebene) empfängt, tendiert er oft dazu diese Nachricht auch mit dem Sprecher (Beziehungsebene) zu verbinden. Ist es eine negative Nachricht, welche der Zuhörer zu hören bekommt, dann bedeutet das: Der Sprecher wird mit der Nachricht gleichgestellt. Wenn Sie also mitteilen müssten, dass der Antrag auf Ferien wegen personeller Unterbelegung abgelehnt wurde, dann tendiert der Betroffene unbewusst dazu, diese negative Tatsache mit Ihnen als Sprecher zu assoziieren und projiziert seinen Ärger auf Sie.

Sich im Gespräch anzuschauen ist richtig- mit Ausnahmen!

Wir sind es gewohnt, einander anzuschauen, wenn wir miteinander reden. Dies hat Vorteile und auch Nachteile.

Der Vorteil besteht darin, dass wir durch den direkten Blickkontakt den Anderen und dessen Verhalten besser wahrnehmen können. Wir erkennen, wie er reagiert und können Stimmungen, Stimmungswechsel oder innere Prozessen bemerken. Wenn wir der Person oder der Gruppe ein Kompliment oder eine andere positive Nachricht machen, dann schauen wir die Person direkt an und erkennen durch ein Lächeln deren Freude und Zustimmung.

Der Nachteil des direkten Blickkontaktes besteht darin, dass wir uns bei negativen oder kritischen Nachrichten möglicherweise eher unwohl fühlen. Während wir reden, beobachten wir das Verhalten der Zuhörer. Wir erkennen vielleicht Verdruss, Enttäuschung, Wut, Schock und andere Reaktionen in den Gesichtern. Und das hilft uns wenig dabei, selbstbewusst und klar weiter zu kommunizieren. Bei solchen Nachrichten wird - wie oben beschrieben - der Sprecher mit der negativen Nachricht verbunden/ assoziiert und wird somit zur Projektionsfläche für die hochkommenden negativen Emotionen des Empfängers.

Wie können wir die Vorteile des direkten Anschauens nutzen und die Nachteile davon vermeiden? Die Antwort heisst „Drei-Punkt-Kommunikation“.

Zwei-Punkt - und Drei-Punkt-Kommunikation - was ist der Unterschied?

Als Zuhörer verbindet man den Sprecher oft emotional mit dessen Nachricht

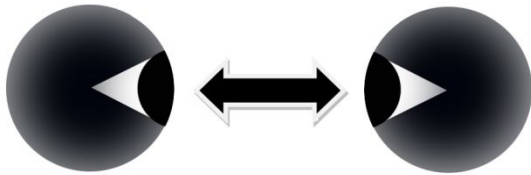
Der Sender kann bei negativen Mitteilungen zur Projektionsfläche des Empfängers werden.

Das direkte Anblicken des Gesprächspartners nennen wir Zwei-Punkt-Kommunikation. Der Sprecher stellt in dieser Kommunikationsform den ersten Punkt dar, der Zuhörer den zweiten Punkt. In der Zwei-Punkt Kommunikation schauen sich die Gesprächspartner in die Augen. Dies ist meist der Fall, wenn wir uns über Alltägliches unterhalten.

Diese Art der Kommunikation ist optimal, wenn der Gesprächsinhalt neutral oder positiv gewertet werden kann. Das heisst, Sie sprechen entweder über eher neutrale Themen wie das Wetter oder was gestern geschehen ist. Oder Sie nutzen die 2 Punkt Kommunikation, um positive Mitteilungen weiter zu geben.

Blicken Sie ihrer Partnerin oder ihrem Partner direkt in die Augen und sagen „Du bist das Beste was mir je passiert ist - ich liebe dich“. Ein Kompliment wirkt viel tiefer und intensiver, wenn Sie den Andern dabei direkt anblicken.

Komplimente immer mit Augenkontakt kommunizieren!



Beispiel von 2 Punkt Kommunikation

Bei der Drei-Punkt-Kommunikation blicken Sie und ihr Gesprächspartner gemeinsam auf einen dritten Punkt im Raum - zum Beispiel einem Blatt mit den Kritikpunkten oder ein Flipchart mit der negativen Botschaft darauf.

Hier schauen Sie einander nicht an, und dies ist bewusst so gewollt. Am besten nutzen Sie diese indirekte Kommunikation, wenn es um negative oder anderweitig emotional schwierigere Mitteilungen geht. Das Ziel bei dieser Art der Kommunikation ist es, den Zuhörer mit dem Blick auf einen anderen Punkt zu leiten. Wenn der Zuhörer zum Beispiel auf ein Blatt Papier schaut, während Sie die negative Botschaft vermitteln, dann verbindet er diese Botschaft auf unbewusster Ebene mit dem Blatt, und nicht mit ihnen als Mitteleiter. Und das ist genau, was wir erreichen wollen. Anstelle von ihnen wird das beschriebene Blatt negativ konnotiert. Dadurch ankern oder „beflecken“ Sie ihre Position nicht mit negativen Emotionen, welche wegen der genannten Botschaft beim Zuhörer aufkommen könnten.

Wichtig ist also bei negativen Botschaften, dass Sie diese aufschreiben und dadurch einen Grund haben, den Blick des Zuhörers von Ihnen weg zu leiten.

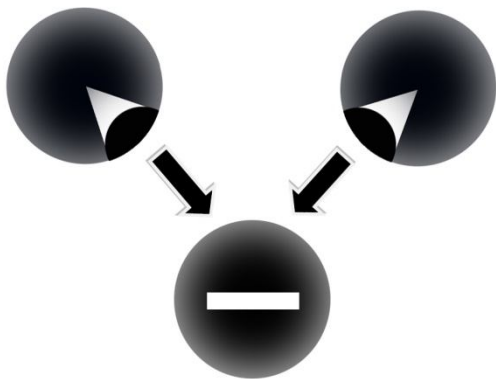
Tun Sie dies ganz einfach, indem Sie selbst stur auf das Blatt schauen, sobald Sie beginnen, die unangenehme Botschaft zu verkünden. Der Gesprächspartner folgt ihrem Blick. So blickt ihr Gegenüber automatisch auch auf das Blatt. Dies funktioniert natürlich auch mit Zuhörergruppen.

Was geschieht? Sie leiten den Blick des Zuhörers oder der Zuhörerin weg von Ihnen auf einen dritten Punkt im Raum. Wenn Sie nun die Botschaft überbringen, ist ihr Gegenüber vielleicht geschockt oder negativ überrascht. Dies ist dann auch nicht zu vermeiden. Doch was Sie bewirken ist, dass Ihr Gegenüber die aufkommenden negativen Emotionen unbewusst mit dem Blatt/dem Flipchart verbindet und dieses

Bei negativen Mitteilungen die Fakten immer aufschreiben. GO VISUAL!

zur Projektionsfläche wird. Sie haben sich aus der Schusslinie gehalten. Wenn das Thema auf dem Tisch ist und ausgesprochen ist, kann meist wieder zu neutraleren oder jedenfalls weniger unangenehmen Gesprächsteilen oder Themen gewechselt werden. Um nach dem Überbringen einer unangenehmen Nachricht elegant weiterzufahren, ist es sinnvoll wieder in die 2 Punkt Kommunikation zurück zu wechseln, um die Beziehungsebene und freundschaftliche Verbindung zu erhalten und eventuell für die davor erwähnten Themen Hilfestellung geben zu können. Hierfür wenden Sie sich vom Blatt oder dem Flipchart ab und blicken den Zuhörer oder die ZuhörerIn wieder direkt an. Sie können dann das Gespräch fortsetzen in dem Sie zum Beispiel sagen: „Wie können wir das Thema gemeinsam lösen? Kann ich dabei helfen?“

Beispiel Drei-Punkt-Kommunikation



Wenn Sie die Drei-Punkt-Kommunikationsform beobachten möchten, schauen Sie sich die Wettervorhersage im Fernsehen an. Darin können Sie sehr gut erkennen, wie die Sprecherin den Blick der Zuschauer zuhause leitet, indem Sie auf die Landkarte blickt während Sie über die Wetterlage spricht. Am Ende der Vorhersage schaut Sie jeweils immer in die Kamera, um mit Blickkontakt ihre Präsentation zu beenden.

Kritik an der Drei-Punkt-Kommunikation

Öfter hörte ich bezüglich der Drei-Punkt-Kommunikation den Kritikpunkt, das Brechen des Blickkontaktes während dem Überbringen negativer Botschaften würde als Schwäche interpretiert werden. Kommentare wie „Während er mir das schlechte Zeugnis übergab, schaute er mir nicht mal in die Augen...“ könnte man zu hören bekommen.

Dazu kann folgendes angemerkt werden: Es ist richtig, dass ein steter Augenkontakt mit nur kurzen Unterbrechungen als vertrauenswürdiger gilt. Ich empfehle sogar den Blick oft zu suchen. Dies fördert die Beziehungsebene und wirkt sich gut auf die Aufmerksamkeit des Zuhörers aus. Da Sie aber eine gute Beziehungsebene auch nach einer schlechten Nachricht erhalten wollen, hilft es, den Blick während der kurzen Dauer des Überbringens zu unterbrechen. Das übergeordnete Ziel dabei ist es ja, nicht abgeschossen zu werden und dass Sie sich während des Überbringens gut fühlen können. Durch die Drei-Punkt-Kommunikation erreichen Sie dies und können danach zur Zwei-Punkt-

Nachrichten-Sprecher und Wetterkommentatoren sind Meister in Drei-Punkt-Kommunikation

Um glaubwürdig zu bleiben, nutzen Sie möglichst oft Zwei-Punkt-Kommunikation

Kommunikation zurückkehren. So werden Sie nicht zur negativen Projektionsfläche.

Empfehlungen:

- Schauen Sie bei positiven Nachrichten die Person(en) direkt an. Die Zuhörer schauen dabei Sie an und verbinden unbewusst die positive Nachricht mit Ihnen als Sprecher.
- Schreiben Sie unangenehme oder negative Mitteilungen immer auf, wenn auch nur in Stichworten. Die Devise lautet: Go Visual! – Kommunizieren Sie visueller!
- Bei negativen Nachrichten ist es sinnvoller, mit dem Gegenüber auf vorbereitete Unterlagen mit den kritischen Themen zu schauen. Dadurch verbindet die Person das gesagte Negative eher mit den Unterlagen als mit Ihnen. Blicken Sie also gemeinsam auf einen dritten Punkt und Sie haben sich selbst aus der Schusslinie gehalten!
- Als Faustregel gilt: Negatives nie Auge in Auge mitteilen. Alles Negative, was während einer Zwei-Punkt-Kommunikation aus ihrem Mund kommt, wird vom andern tendenziell als Angriff zu betrachten. Der Inhalt eher negativer Nachrichten riskiert einen Rapportbruch. Vermeiden Sie Rapportbruch mit der Drei-Punkt-Kommunikation.

Werkzeug #3

Dekontamination

Es kann trotz allem passieren: Ihr Gegenüber reagiert auf etwas, das Sie sagten oder taten, in einem harschen Ton und Sie empfinden es als einen Angriff. Wenn man sich angegriffen fühlt, geht dies oft mit einem Unwohlsein in der Bauchgegend einher. Der Puls fängt plötzlich an, schneller und fühlbar härter zu schlagen und man merkt wie Farbe ins Gesicht schießt. Diese körperlich-vegetativen Reaktionen gehören auch zur nonverbalen Kommunikation und sind weniger direkt beeinflussbar. Der Körper schüttet Hormone aus und unser Stammhirn möchte mit Angriff oder Flucht reagieren. Wenn Sie bereits solche Momente erlebt haben, haben Sie bereits schon Methoden entwickelt, damit Sie sich schnell besser fühlen. Sie können vermutlich dabei einen kühlen Kopf bewahren und trotz innerer Nervosität gelassen weiterfahren. Eine Mehrheit der Menschen steht aber in einer solchen Situation unter Stress. Daher ist es wichtig zu wissen, was zu tun ist, um möglichst bald wieder zu einem ressourcervollen Zustand zu gelangen. Wenn Sie dazu einen nonverbalen Verhaltenstrick nutzen wollen, dann nutzen Sie die Dekontamination.

Es gilt folgende Regel: Wenn Sie jemand angreift, dürfen Sie nie vom gleichen Ort aus reagieren! Damit es Ihnen besser geht, müssen Sie erst den Ort wechseln bevor Sie auf den Angriff reagieren. Was steckt dahinter? Sie erinnern sich: Bei der Drei-Punkt-Kommunikation wurde erklärt, wie der Zuhörer die schlechte Nachricht mit dem Sprecher verbindet/assoziiert. Das gleiche Muster geschieht, leicht abgewandelt, wenn Sie jemand angreift.

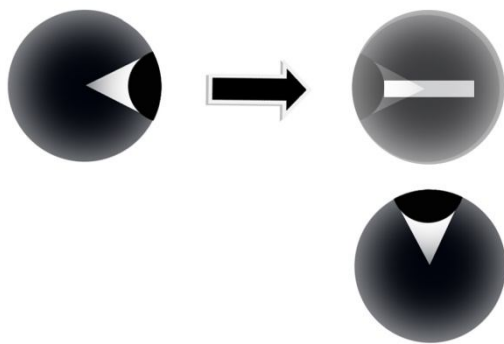
Der Angreifer blickt Sie an und sagt mit scharfem Ton „Was sie hier erzählen, ist doch alles Quatsch!“.

Argumentieren Sie von einem „sauberen“ – also nicht kontaminierten Ort aus

Unbewusst hat die Person den Ort, wo Sie stehen, mit der Anschuldigung und somit mit den dahinterstehenden negativen Emotionen verbunden/assoziiert. Dieser Ort ist nun für Sie UND den Angreifer negativ geankert. Wenn Sie sich von einem solchen Ort her verteidigen oder reagieren wollen, tun Sie sich keinen Gefallen. Verlassen Sie den Ort des Angriffs. Durch einige Schritte zu Seite oder dem leichten Verändern der Sitzposition (zurücklehnen) zum Gegenüber unterbrechen Sie die Situation und schaffen sich für ihre Reaktion ein neues Fundament.

Durch die Positionsveränderung verlassen Sie den Ort des Angriffs und können so auch das damit verbundene Gefühl abschütteln. Interessanterweise bleibt nicht nur das unangenehme Gefühl von ihnen am alten Ort. Auch für den Angreifer ist der Angriff mit dem alten Ort verbunden. Wenn Sie nun plötzlich an einem neuen Ort stehen, wird dem Angreifer dadurch bereits einiges an Schwung genommen. Es ist, als ob Sie Ihre Angriffsfläche verringern, indem Sie sich neben den Ort des ursprünglichen Angriffs stellen.

Mit diesem Verhalten haben Sie ihre eigene Position dekontaminiert. In der neuen Position haben Sie nun die Möglichkeit, mit der alten Position eine Drei-Punkt-Kommunikation zu beginnen. In unserem Beispiel könnte der Angegriffene mit der Hand auf die alte Position zeigen und den Angreifer fragen: „Welchen Aspekt von dem, was ich vorhin dort erzählte, halten sie für Quatsch?“ Durch Ihre neue Position können Sie auf den Ort des Angriffs verweisen und habe sich so bessere Argumentationssituation geschaffen.



Beispiel Dekontamination: Ändern Sie Ihre Position nach einem Angriff um sich zu dekontaminieren

Ergänzung

Was bei einem Angriff gerne vergessen wird: Ein Angriff hat oft nichts mit dem Sprecher persönlich zu tun, sondern vielmehr mit dem Thema, welches vermittelt wurde. So kann es wie in obenstehendem Beispiel sein, dass der Angreifer nicht glauben kann, dass er in XY so schlecht abgeschnitten hat. Dies hat grundsätzlich nichts mit Ihnen direkt zu tun, sondern mit den Daten und Fakten bezüglich seiner Leistung. Wenn er Sie also angreift, bringt er gegenüber der Sachebene ihrer Nachricht Zweifel an. Trotzdem fühlt man sich als angegriffene Person für den Moment unangenehm betroffen.

Der Ortswechsel wirkt als „Separator“ und Sie können danach mit mehr Ressourcen reagieren

Ein Angriff bedeutet meist nur, dass der Zuhörer mit dem Inhalt des Gesagten nicht einverstanden ist.

Empfehlungen:

- Reagieren Sie bei einem „Angriff“ nie vom gleichen Ort her.
- Verändern Sie ihre Position um sich von ihrer körperlichen Reaktion zu befreien.
- Nutzen Sie vom neuen Ort aus ihre vorherige Position im Sinne einer Drei-Punkt-Kommunikation und verweisen Sie beim Bearbeiten des Angriffes darauf.

Zusammenfassung:

Das Wissen über die Nonverbale Kommunikation kann auf zwei verschiedene Arten genutzt werden. Einerseits können Sie beschreibend und interpretierend die Körpersprache anderer lesen. Andererseits können Sie Ihre Konzentration aber auch darauf legen, die Wahrnehmung Ihrer eigenen Körpersprache zu erhöhen und Ihre nonverbale Kommunikationskompetenz durch Übung, Reflexion und Training zu erweitern. Diese Variante stellt sich für Sie vielleicht schon bald als eine lohnendere und längerfristig hilfreichere Fokusrichtung dar.

Michael Grinder, welcher sich Jahrzehnte damit befasst hat, wie die nonverbale Sprache in Gruppen und in Gesprächen optimal eingesetzt werden kann, hat ebenfalls erkannt wie die Erweiterung der nonverbalen Kommunikationskompetenzen die eigene Persönlichkeit positiv beeinflusst.

Wie im Modell von NLP bekannt ist beeinflussen nicht nur unsere Emotionen und Gedanken unseren Körper, indem er zum Beispiel bei freudiger Erwartung dynamisch und energetisch wirkt. Die Art wie wir unseren Körper nutzen, beeinflusst auch umgekehrt unsere Emotionen und Gedanken. Oder können Sie sich traurig fühlen, wenn Sie mit einem breiten Grinsen und angespannten Muskeln in den Himmel schauen? Versuchen Sie es einmal!

Schlussfolgernd können Sie erkennen, wie der Einsatz von effektiver Körpersprache ebenfalls einen Einfluss auf Ihren Geist und Ihre Persönlichkeit haben kann.

Mithilfe der oben beschriebenen Werkzeuge können Sie beginnen, neben ihrer bereits bestehenden Kompetenz in verbaler Kommunikation zusätzlich auch ihre nonverbale Kompetenz zu erweitern. Und dies kann langfristig sehr positive Auswirkungen für Sie haben.

„Der Körper ist der Handschuh der Seele. Seine Sprache die Sprache des Herzens“

Sami Molcho

Literaturhinweis

„Pentimento“ von Michael Grinder

„The Elusive Obvious“ von Michael Grinder



Über Etienne Dubach

Seit 2005 beschäftigt sich Etienne Dubach sich vertieft mit der Wirkung der Körpersprache in geschäftlichen wie privaten Bereichen. Nonverbale Kommunikation entwickelte sich vom Hobby zur Passion und ist heute wichtiger Bestandteil seiner Arbeit.

Er erkannte während seiner Ausbildung zum NLP-Trainer und Coach seinen Lebenssinn darin, seinen Mitmenschen als Begleiter zu helfen, ihr Leben wieder in die eigenen Hände zu nehmen, um das zu erreichen, was sie wirklich in ihrem Leben wollen.

In Workshops und Trainings vermittelt er leicht verständliche und schnell umsetzbare körpersprachliche Verhaltenstricks. Neben nonverbaler Konfliktvorbeugung und der Meisterung schwieriger Situationen bietet er auch Trainings und Coaching in nonverbaler Präsentationstechnik und effektiver Führung mit Körpersprache an.

www.nonverbale-kommunikation.ch

Etienne Dubach

Limmattalstrasse 404

8049 Zürich

0041 76 383 79 77