



BODY-TALK

KÖRPERSPRACHE IN VERHANDLUNGEN

T. ULLRICH
DenkHalle Consulting – Düsseldorf, 03/2003

INHALT

Der Inhalt wirkt nur zu 7%!	05
Typische Fehler	09
Tricks der Profis	11
DenkHalle Consulting	13

© **Thomas W. Chr. Ullrich**

DenkHalle Consulting – Düsseldorf, 2003

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die über den Eigenbedarf hinausgehende Verwendung - v.a. redaktioneller, gewerblicher oder gewerbsnaher Natur - von Inhalten dieses Werkes bedarf der schriftlichen Zustimmung des Urhebers. Eine Zuwiderhandlung wird zivil- und strafrechtlich verfolgt.

Haftungsausschluss

Die Empfehlungen in dieser Broschüre wurden sorgfältig erwogen und geprüft. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Aus diesem Grunde kann keine Haftung für etwaige Unrichtigkeiten oder missverständene Aussagen von Seiten des Autors übernommen werden.

Versionsvermerk: V.1.0 | 03/2003

DER INHALT WIRKT NUR ZU 7%

Die meisten Menschen glauben, dass gute Argumente genügen, um den Verhandlungspartner zu überzeugen. Folgt man den Studienergebnissen des amerikanischen Sozialpsychologen ALBERT MERHABIAN¹, so gilt: Das, was Sie in einer Verhandlung sagen, hat gerade mal einen Anteil von 7% an der Gesamtwirkung.

Mit 55% den größten Teil Ihrer Aussage vermitteln Sie nonverbal, also mittels Mimik und Gestik. Immerhin 38% Ihres Eindrucks gewinnt Ihr Gesprächspartner aus Ihrer Stimmführung.

Das heißt nicht, dass die Wahl Ihrer Wörter und die sorgfältige Vorbereitung der Argumente unwichtig sind. Zur Geltung gelangen diese aber nur dann, wenn sie bewusst mit Ihrer Körpersprache und Stimmführung unterstrichen werden. Wer es schafft, die eigene Rede und die Sprache seines Körpers zu einer Stimme zu führen, vervielfacht die eigene Überzeugungskraft.

Sie haben 3 Sekunden!

Ihr erster Eindruck entscheidet darüber, wie Ihr Verhandlungspartner alles, was Sie fortan sagen und tun, interpretieren wird. Um diesen ersten Eindruck zu prägen haben sie nur wenige Millisekunden bis 3 Sekunden Zeit.

Ihn festigen oder leicht korrigieren können Sie noch innerhalb der ersten vier Minuten. Aus der Erfahrung wissen Sie: In den ersten vier Minuten einer Verhandlung kommen Ihre Argumente kaum zum Zuge.

¹ MERHABIAN, A.: Communication without Words, in ARNOLD, W.E./HIRSCH, R.O.: Communication Through Behaviour, West Publishing Company St. Paul, New York, Los Angeles, San Francisco – Boston, 1977

Den ersten Eindruck vermitteln Sie demnach vor allem nonverbal. Ihre Körpersprache muss dafür sorgen, dass Sie bereits von Beginn an sympathisch, kompetent und zuversichtlich – schlicht: »überzeugend« – wirken.

Ohne Worte – Wer geschickt spiegelt, wirkt sympathisch!

Wer uns sympathisch ist, dem hören wir gern und ohne Vorbehalte zu. Doch wie wird man »sympathisch«? Das aus dem Altgriechischen entstammende Wort »Sympathie« heißt übersetzt: »den gleichen Weg« bzw. auch »das gleiche Leiden« habend.

Haben Sie schon einmal Geschäftsleute, die sich gut verstehen, beobachtet? Diese tragen in aller Regel nicht nur ähnliche Kleidung, sondern nehmen auch eine ähnliche Körperhaltung ein.

Wenn sich Menschen also sympathisch sind, gleichen sie sich in der Körpersprache an. Man sagt sie »spiegeln« einander.

Dies ist keine Einbahnstraße: Umgekehrt können Sie durch geschicktes Spiegeln unterbewusste Sympathie bei Ihrem Verhandlungspartner erzeugen.

Doch Vorsicht: Unbeholfenes »Nachäffen« hat den genau gegenteiligen Effekt. Ebenso nachteilig ist die Spiegelung negativer Körperhaltungen, etwa einer »Barriere« (z.B. verschränkte Arme).

Anders sieht es aus, wenn die »Barriere« Ihres Verhandlungspartners gegen eine andere Person gerichtet ist. Dann deutet die Spiegelung gegen die dritte Person eine

unterbewusste Verbrüderung an und erzeugt wiederum Sympathie.

Auf die Stellung kommt es an!

Nicht nur Ihre Körperhaltung, sondern auch Ihre räumliche Position zu Ihrem Verhandlungspartner ist entscheidend für die erzeugte Wirkung.

Wer sich als Mann einem männlichen Verhandlungspartner frontal »in den Weg« stellt, erzeugt Stress. Nehmen sie eine leicht seitliche Position zu ihm ein. Das lässt ihm »freie Bahn« und er fühlt sich sicher. Mehr noch: Die leichte »Seite an Seite« Andeutung stärkt Ihre Position als Partner.

Frauen gegenüber sollte ein Mann die seitliche Position meiden, sofern keine tiefe Vertrautheit besteht.

Frauen bevorzugen bei Verhandlungspartnern die Frontalposition. So können sie die Mimik genau beobachten und fühlen sich eher ernst genommen.

Dasselbe gilt, wenn Sie als Frau mit einer Frau verhandeln: Die Frontale ist optimal. Andernfalls wird unterbewusst Stress erzeugt.

Gehen Sie ran – aber nicht zu nah!

Neben der räumlichen Position ist Ihr Abstand zu Ihrem Verhandlungspartner entscheidend. Sicher kennen Sie das Gefühl im dicht gedrängten Aufzug: Ihre Muskeln spannen sich unwillkürlich an. Unbewusst fühlen Sie sich bedroht. Rücken Sie Ihrem Verhandlungspartner also nicht zu nah auf den Pelz.

Nachhaltig vertraut hingegen wirkt eine kurze Verletzung des persönlichen Raumes, etwa während der Begrüßung oder

während Sie einen Moment lang in einem Prospekt etwas zeigen.

Aber auch zu weiter Abstand ist tückisch: Wer körperlich auf großer Distanz bleibt, hat in der Regel mehr Überzeugungsarbeit zu leisten.

Circa ein bis eineinhalb Meter Abstand zu unserem Verhandlungspartner sind für unsere Breiten durchaus angemessen.

TYPISCHE FEHLER

Mauerbau

Verschränkte Arme, auf dem Tisch gefaltete Hände, der mit beiden Händen gehaltene Kugelschreiber. Wer solche oder ähnliche »Barrieren« schafft, signalisiert Distanz, Unsicherheit und Zurückhaltung.

Wer in einer Verhandlung mit solchen Signalen seine Rede begleitet, hat kaum eine Chance zu überzeugen.

Eine lockere und offene Körperhaltung zeigt Selbstsicherheit und Offenheit. Und diese Offenheit überträgt sich auch auf den Verhandlungspartner.

Was für verschränkte Arme gilt, gilt übrigens auch für gekreuzte Füße.

Falsches Lachen

Oft versuchen Verhandlungspartner die eigene Unsicherheit, eine böswillige Bemerkung oder eine Lüge hinter einem Lachen zu tarnen. Das jedoch verfehlt die Wirkung, wenn das Lachen schon auf den ersten Blick als falsch entlarvt wird.

Beim echten und herzlichen Lachen bilden sich Lachfalten um die Augen. Die Augen lachen gewissermaßen mit. Bleibt der Blick herzlos und kalt, während sich der Mund zur Sichel formt, dürfte das Lachen gespielt sein.

Ferner wird herzlich gefühltes Lachen mit einem »haha« begleitet. Obacht vor allem beim Lachen auf »hehe« (schadenfroh, verächtlich), »hoho« (beschwichtigend, herabwürdigend) und »huhu« (gespenstisch).

Von Hans guck in die Welt und Treuen Hunden

Wer Körper und Kopf nach vorn neigt und seinen Verhandlungspartner von unten - wie ein treuer Hund - ansieht, zeigt seine Unsicherheit und fühlt sich unterlegen.

Wer so wenig an sein Verhandlungsziel glaubt, wird andere kaum überzeugen können.

Auch wer den Blickkontakt zu seinem Gesprächspartner scheut, zeigt seine Unsicherheit oder Teilnahmslosigkeit. Wer bei einem bestimmten Stichwort oder Thema immer wieder mit dem Blick abschweift, der scheint Ihnen etwas nicht ins Gesicht sagen zu können – eine Lüge vielleicht?

Gerader Körper, gerader direkter Blick und freundlich lächelnd dreinschauen. Damit lassen Sie Ihren Körper sagen: »Ich bin mir meiner Sache sicher und werde auch Dich davon überzeugen«. Sorgen Sie mit Ihren Blicken dafür, dass sich Ihr Verhandlungspartner beachtet fühlt – ohne ihn jedoch anzustarren.

Apathische Hände

Wer mit glühender Rede die Erfolgsaussichten eines Projektes schildert, sollte seine Hände nicht teilnahmslos auf dem Tisch liegen lassen.

Illustrieren Sie Ihre Wörter bewusst mit Ihren Händen. Wenn Sie z.B. von Zusammenarbeit sprechen, so führen sie ihre Hände zusammen. Geht es darum etwas Durchzuboxen, darf die erhobene Faust nicht fehlen. Wer von Offenheit spricht und Dinge klarstellen will, zeigt seine offenen Handinnenflächen.

TRICKS DER PROFIS

Beispiel: Stift als Blickführer

Wer sich und seine Argumente in der Verhandlung geschickt inszenieren will, für den sind das angemessene Outfit und optimale Unterlagen nur die Basis.

Damit z.B. Fakten und Gefühle erfolgreich in die Verhandlungsdramaturgie einfließen können, muss der Blick des Gesprächspartners genau geführt werden. Eine bewährte Methode ist, einen repräsentativen Stift als »Führungsstab« einzusetzen.

Wollen Sie Fakten aus Ihren Unterlagen vermitteln, so halten Sie Ihrem Verhandlungspartner das Dokument in Blicknähe. Begleiten Sie Ihre Ausführungen mit dem Stift auf dem Papier.

Soll der Blick wieder auf Ihre Mimik gerichtet werden, so nehmen Sie das Schriftstück aus dem Blickfeld und bewegen den Stift langsam in die Höhe Ihrer Augen. Der Blick Ihres Verhandlungspartners wird nun in aller Regel dem Stift folgen und sich so wieder auf die Gefühlsaussagen Ihres Gesichtes konzentrieren.

Potentiale Freisetzen

Wer Körpersprache und Phonik in seinen Verhandlungen gezielt einsetzen will, der darf üben, üben und üben.

Am Anfang sollte dabei ein Coaching stehen, um die persönlichen Optimierungspotentiale zu erschließen.

Idealerweise wird hier mittels Video-Feedback gearbeitet. So kann jede Phase der Verhandlung analysiert und anschließend optimiert werden. Der Alltag und das Kontrollieren der eigenen Wirkung vor dem Spiegel hilft aus den Anregungen Methode zu machen.

DENKHALLE CONSULTING

DenkHalle Consulting ist die Beratermarke von Thomas W. Chr. Ullrich, mit Sitz in Düsseldorf.

Beratungsschwerpunkte

Coaching

- ...für Ihr Vorstellungsgespräch
- ...für Ihr Assessment-Center
- ...für Ihre Karriere

Training

...maßgeschneidert auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens. Mit Bedarfserhebung, Content-Abstimmung und Transferunterstützung via Coaching.

Consulting

...für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) in den Bereichen

- Marketing (Vertrieb)
- Kommunikation
- Change
- Personalauswahl
- Outplacement

Besuchen Sie auch unsere Internet-Projekte:

www.denkhalle-consulting.de
www.bewerbung-im-web.de

Kontakt

E-Mail:

info@denkhalle-consulting.de

Fon:

0211 / 33 67 97 14

Fax:

0211 / 33 67 97 13

Postanschrift:

DenkHalle Consulting
Thomas Ullrich
Opladener Str. 23
D-40591 Düsseldorf

USt-IdNr.: 22 66 22 706
