

„Sie runzeln gerade die Stirn“

Von Dirk W. Eilert

Mimik lesen für Trainer:
Wie Sie beim Zuhörer
Einwände in der Mimik erkennen.



Es gibt sieben klare Signale in der Mimik eines Menschen, die signalisieren, dass er einen Einwand hat. Wozu ist das wichtig zu wissen? In einer Präsentation Widerstände und Einwände möglichst frühzeitig und wertschätzend zu berücksichtigen, ist ein Garant für eine überzeugende Darbietung. Aber nicht immer äußern Zuhörer ihre Einwände in Worten. In vielen Fällen zeigt sich ihr Einwand nur in den nonverbalen Signalen. Um diese zu erkennen, hilft der Blick in die Gesichter.

Warum ist die Mimik hier so zuverlässig? Einer der Hauptgründe dafür ist, dass unsere mimische Muskulatur direkt mit unserem limbischen System verknüpft ist. Dadurch werden Emotionen im Gesicht besonders deutlich. Das limbische System ist ein entwicklungsgeschichtlich sehr alter Teil des Gehirns, der sich aus unterschiedlichen Strukturen zusammensetzt, zum Beispiel der Amygdala und dem Hippocampus, die alle in irgendeiner Form mit der Emotionsverarbeitung zu tun haben.

Achten Sie besonders auf schnelle und feine Bewegungen der Mimik – sogenannte *Mikroexpressionen*. Diese treten unwillkürlich auf und geben Aufschluss über Gefühle und Einwände, die der Person noch nicht bewusst sind bzw. verheimlicht werden sollen.

Der „richtige“ Blick

Aber wie guckt man am besten, wenn man auf die Mimik von möglichst vielen Teilnehmern gleichzeitig achten möchte? Um während einer Präsentation möglichst viele Menschen gleichzeitig wahrzunehmen, hat sich der periphere Blick bewährt. Peripheres Sehen ermöglicht es, zu

beobachten ohne anzustarren. So registrieren Sie jede Veränderung, ohne dass es auffällt. Anstatt einen bestimmten Menschen mit dem Blick zu fixieren, nehmen Sie beim peripheren Sehen auch sein Umfeld wahr – also auch die Personen um ihn herum. Der Blick ist entspannter und weicher.

Es gibt eine einfache Übung, die Ihnen einen Eindruck davon vermittelt, was peripheres Sehen ist: Stellen oder setzen Sie sich bitte so hin, dass Sie Platz genug haben, um gleich die Arme nach links und rechts ausbreiten zu können. Strecken Sie dann die Arme vor dem Körper aus und heben dabei die Daumen an. Die Daumen sollten sich auf Augenhöhe befinden. Nun bewegen Sie die Arme langsam seitlich auseinander und wackeln dabei mit den Daumen. Versuchen Sie beide Daumen im Blick zu halten – ohne dabei die Augen zu bewegen. Wie weit können Sie Ihre Arme zur Seite bewegen und noch beide Daumen sehen?

Sie werden überrascht sein, wie weit das möglich ist. Und genau das ist peripheres Sehen: Ihr Blick ist geradeaus gerichtet und trotzdem nehmen Sie die Umgebung noch wahr. Machen Sie diese Übung regelmäßig, um Ihre Fähigkeit für peripheres Sehen zu trainieren.

Die sieben Einwand-Signale der Mimik

Im Folgenden sehen Sie die sieben mimischen Einwand-Ausdrücke. Im meinem Blog www.mimikresonanz.tv finden Sie zu den einzelnen Expressionen Beispiele anhand von Videoanalysen – zum größten Teil aus Talkshows.

1. Das Zusammenziehen und Senken der Augenbrauen

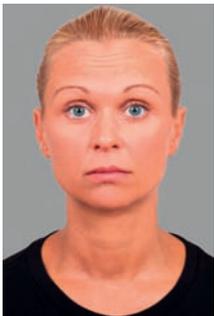
Diese Bewegung kann bedeuten, dass die Person *irritiert* oder *skeptisch* ist. Dieser Ausdruck gilt nicht als zuverlässiges Zeichen für Ärger, dafür fehlt das Hochziehen der oberen Augenlider. Er kann aber durchaus einen Hinweis auf *kontrollierten* oder *leichten Ärger* geben.



Diese Bewegung tritt auch auf, wenn jemand *konzentriert* ist. Damit ist sie ein Zeichen dafür, dass die Person gerade nachdenkt. In diesem Fall hilft es, das Redetempo etwas zu drosseln oder die Sprechpausen zu vergrößern.

Was bei diesem Ausdruck beachtet werden muss, ist, dass er ebenfalls bei *schlechten Lichtverhältnissen* auftreten kann oder wenn jemand von der Sonne geblendet wird.

2. Das Hochziehen der Augenbrauen

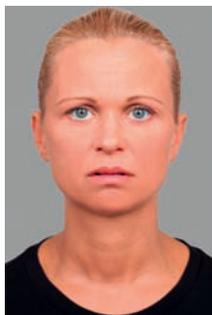


Hier ist es wichtig darauf zu achten, ob diese Bewegung auftritt, während die Person spricht oder während sie zuhört. Beim Sprechen ziehen Menschen häufig ihre Augenbrauen hoch, um *etwas zu betonen*. Zeigen sie diese Mimik beim Zuhören, kann sie *Ungläubigkeit*, *Skepsis* oder *Zweifel* signalisieren oder auch *Erstaunen* – dann meist begleitet durch eine leichte Bewegung des Kopfes nach

vorn. Wird nur die äußere Augenbrauenseite einseitig hochgezogen, deutet dies ebenfalls auf mögliche *Skepsis* hin. Ein nur leichtes Hochziehen der Augenbrauen kann Zeichen für die Emotion *Interesse* sein.

3. Das Hochziehen der Oberlippe

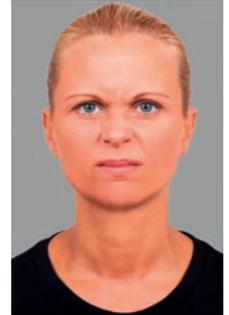
Wie das Rümpfen der Nase ist das Hochziehen der Oberlippe ein Zeichen für die Emotion *Ekel* und damit ein potenzieller Hinweis darauf, dass Ihrem Gegenüber *irgendetwas nicht schmeckt*. Denn die Emotionsfamilie Ekel umfasst auch Gefühlsbeschreibungen wie *Ablehnung* und *Abgeneigt-Sein*. Erkennen Sie diese Mimik, während Ihnen jemand zuhört, kann sie also ein Signal dafür sein, dass Ihr Gegenüber nicht Ihrer



Meinung ist, also *Skepsis*, *Zweifel* hegt, oder gar ablehnt, was Sie gerade sagen.

4. Das Rümpfen der Nase

Das Rümpfen der Nase ist ein Zeichen für *Ekel* und ein mögliches Signal für *Ablehnung*. Da es von nahezu jedem Menschen bewusst ausgeführt werden kann, ist es aber nicht zu hundert Prozent zuverlässig.



Diese Bewegung machen wir auch, wenn uns jemand etwas vorschlägt oder erzählt, das wir in der Umsetzung für schwierig halten. Jemand sagt zum Beispiel: „Lass uns nicht den Zug, sondern das Auto nehmen, um von Berlin nach Hamburg zu fahren. Das schaffen wir entspannt in zwei Stunden.“ Wenn Sie die Zeit für zu knapp halten, dann wäre das Rümpfen der Nase eine typische Reaktion.

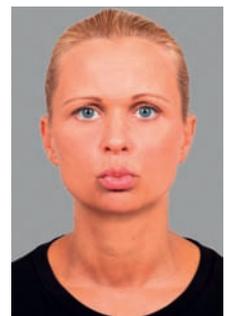
Auch bei *Schmerz* kann dieser Gesichtsausdruck auftreten. Dies ist in Preisverhandlungen interessant, denn Preisinformationen werden von unserem Gehirn im Schmerz-Ekel-Zentrum verarbeitet. Wenn ein Mensch einen Preis wahrnimmt, der ihm zu hoch erscheint, kann sich dies in Form dieses Ausdrucks zeigen.

Darüber hinaus ist es eine Bewegung, die manche Brillenträger nutzen, um die Brille wieder in die richtige Position zu bringen. Auch wenn die Nase juckt, kommt diese Bewegung vor.

5. Das Schürzen der Lippen

Das Schürzen der Lippen hat hauptsächlich zwei Bedeutungen:

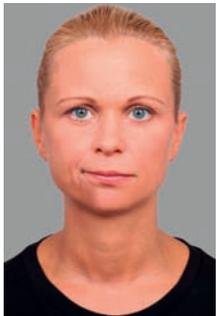
- Die Person denkt nach, wägt etwas innerlich ab.
- Die Person sucht nach einer Idee oder hat eine Idee.



Schürzt jemand, während er zuhört, die Lippen, bedeutet dies in der Regel, dass er mit dem gehörten Standpunkt nicht übereinstimmt und eine andere Idee in Erwägung zieht.

Um bei dieser subtilen Expression zwischen neutralem Abwägen, Einwand und positivem Interesse zu unterscheiden, achten Sie zusätzlich auf weitere mimische Ausdrücke und insbesondere auch auf subtile Kopfbewegungen (Hin- und Herwiegen, Kopfschütteln oder Nicken).

6. Das Anpressen des Mundwinkels

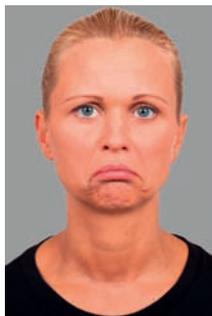


Dieser einseitig auftretende Ausdruck gilt zunächst als Zeichen für die Emotion *Verachtung*, er kann aber auch bedeuten, dass jemand *nachdenkt*, *unentschlossen* ist oder *Zweifel* hat.

Werden die Mundwinkel gleichzeitig auf beiden Seiten angepresst (meist verbunden mit Augenrollen), kann dies auch ein Signal dafür sein, dass man „bedient ist“, weil jemand zum Beispiel etwas gemacht hat oder etwas passiert ist, das man nicht gut findet.

7. Der „Facial Shrug“

Tritt diese Expression auf, während jemand zuhört, drückt sie für gewöhnlich *Ungläubigkeit* oder *Verneinung* aus. Tritt sie in Kombination mit Kopfnicken auf, kann sie auch beeindruckendes Zustimmung signalisieren.



Dieser Ausdruck ist die mimische Entsprechung des Schulterzuckens und damit ein sogenanntes Emblem (das heißt ein erlernter, redeersetzender körpersprachlicher Ausdruck), das so viel sagt wie: Ich bin unsicher, ich weiß es nicht. Da Einwände in Form von Emblemen (emblematische Ausdrücke) meist nur subtil auftreten, ist es wichtig, auch auf feinere Versionen dieses Ausdrucks zu achten.

Umgang mit Einwand-Signalen

Körpersprache und Mimik können uns lediglich Hinweise auf den Zustand eines Menschen geben, es handelt sich dabei niemals um Beweise. Außerdem vermag uns die Mimik nicht zu verraten, warum ein bestimmtes Gefühl auftritt. Ein Gefühl von Ablehnung zum Beispiel kann seinen Auslöser sowohl in der Außenwelt als auch in der inneren Wahrnehmung haben, etwa durch einen Gedanken oder eine Erinnerung.

Beobachten Sie also ein nonverbales Einwand-Signal, gilt es im nächsten Schritt herauszufinden, wodurch der Widerstand ausgelöst wurde. Zum Beispiel, indem Sie wertschätzend nachfragen oder Ihre Beobachtung durch eine *Spiegel-Aussage* verbal rückkoppeln. Ein Teilnehmer zieht zum Beispiel die Augenbrauen zusammen und Sie sagen: „Sie runzeln gerade die Stirn.“

Bitte achten Sie darauf, dass es sich bei den Spiegel-Aussagen nicht um Fragen handelt. Wir fragen also nicht „Runzeln Sie gerade die Stirn?“, sondern spiegeln mit unserer Aussage das Beobachtete. Das erhöht enorm die Wahrscheinlichkeit, dass ein konstruktiver Dialog beginnt.

Spiegel-Aussagen haben gegenüber normalen Fragen einen erheblichen Vorteil: Sie bringen unseren Gesprächspartner innerlich zum Nicken und damit bleiben Sie in dem Gespräch gewissermaßen auf der emotionalen Ja-Straße. Dies ist für den Rapport wichtig und auch dafür, dass Ihre Argumente den anderen erreichen. Manchmal klinge eine Spiegel-Aussage einfach zu ungewöhnlich als dass sie praxistauglich wäre – zum Beispiel: „Sie pressen gerade den Mundwinkel nach innen.“ Hinterfragen Sie dann besser wertschätzend die Gefühle: „Wenn ich es richtig sehe, haben Sie noch Zweifel. Darf ich fragen, woran Sie zweifeln?“

In manchen Situationen in einem Seminar erscheint es auch einfach angemessen, die Privatsphäre der Person zu wahren.

Zusammenfassend: Achten Sie, während Sie präsentieren, auf die sieben aufgeführten mimischen Ausdrücke, um Einwände bei Ihren Teilnehmern frühzeitig zu erkennen. Reagieren Sie auf diese Signale wertschätzend mit einer Spiegel-Aussage. Denken Sie daran, dass insbesondere unbewusste Einwände und Widerstände, welche die Person verbergen möchte, sich in sehr schnellen Gesichtsausdrücken, den Mikroexpressionen, zeigen.

Fotografin der Beispiel-Porträts: Bettina Volke



Dirk W. Eilert, NLP-Lehrtrainer (DVNLP) mit eigenem Unternehmen (www.eilertakademie.de), Autor des Buches „Mimikresonanz – Gefühle sehen, Menschen verstehen“ (demnächst bei Junfermann).