

Bevor Sie beginnen ...

Die deutsche Sprache verfügt laut Duden über 300.000 bis 500.000 Wörter. Auch wenn wir nur einen Bruchteil davon, nämlich etwa 16.000 Worte, täglich verwenden, ist das doch eine ganze Menge!

Wieso kommt es trotz dieser immensen Ausdrucksmöglichkeiten immer wieder zu Missverständnissen? Wieso reichen all die Worte oft nicht aus, unsere Anliegen klarzumachen? Warum haben wir in manchen Gesprächen das Gefühl, in eine Sackgasse zu geraten? Wie durch Geisterhand entstehen plötzlich unsichtbare Mauern zwischen den Gesprächspartnern. Wer die Signale nicht rechtzeitig erkennt, lässt diese Mauern zu unüberwindlichen Hindernissen anwachsen. „Ich hatte von Anfang an so ein komisches Gefühl.“ Dieses mulmige Bauchgefühl lässt uns ratlos zurück. Was ist da von Anfang an schiefgelaufen? Wann ist das Gespräch gekippt?

Wir verständigen uns eben nicht nur mit Worten, sondern verfügen auch über eine Vielzahl von nonverbalen Ausdrucksmitteln, allen voran unsere Körpersprache. Im Unterschied zu den erlernten Worten funktioniert Körpersprache meist intuitiv, kommt ungefiltert und direkt zum Ausdruck. Wer nicht körpersprachlich trainiert ist, „spricht“ daher diese Sprache wesentlich ehrlicher als jene der Worte. Genauso empfangen wir diese Signale des anderen auch: unbewusst, direkt in die Bauebene. Ohne bewusste Kontrolle baut sich so eine zweite Sprachebene auf.

Dazu kommt: Unser moderner Berufsalltag zwingt uns ein Übermaß an logischen Verhaltensweisen auf. Wir müssen exakt nach Plan funktionieren, unser Wirtschafts- und Gesellschaftssystem basiert auf logisch agierenden Wesen. Deswegen verstecken wir unsere Emotionen hinter scheinbar logischen Argumenten. Wir „versachlichen“ unsere Gefühle. Die unterdrückten Emotionen äußern sich jedoch in versteckten Signalen, die wir aussenden. Der andere empfängt sie und reagiert seinerseits darauf.

Das vorliegende Buch soll Ihnen helfen, diese versteckten Signale zu identifizieren, und vor allem Tipps liefern, zielführend darauf zu reagieren. Neben

der Körpersprache gehen wir auf Umweltfaktoren wie Geruch, Raumwirkung, Sitzordnung oder Licht ein, betrachten die Wirkung des jeweiligen Kommunikationsweges und untersuchen die hinter den Signalen versteckten Emotionen, die „Sprache hinter der Sprache“.

Einige Tipps mögen Ihnen selbstverständlich, fast banal erscheinen. Wir haben in unserer 20-jährigen Referenten- und Coaching-Tätigkeit jedoch festgestellt, dass es meist die einfachen Dinge sind, an denen Gespräche immer wieder scheitern. Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass bereits kleine Verhaltensänderungen große Wirkung haben können. Nehmen Sie sich jene Tipps mit, die für Sie hilfreich sind. Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Entschlüsseln und Überwinden der versteckten Barrieren.

Gabriele Cerwinka
Wien, im Januar 2014

Gabriele Schranz