

pia

Exklusivinterview

*Dr. Eva Brandt über Fehler
in der Kommunikation*

Thema:
Im Gespräch

**Schonende
Hilfe für den Darm**
DulcoSoft® unterstützt
bei ersten Symptomen
einer Verstopfung

AUF EIN WORT

Ihr Partner ist sauer und Sie wissen nicht, warum? Die Antwort liegt meist in einer fehlerhaften Kommunikation. Business-Coach Dr. Eva Brandt erklärt, wieso es so häufig zu Missverständnissen kommt und wie man Sprache, Mimik und Gestik richtig deutet – im Privatleben und im Handverkauf.

Frau Dr. Brandt, viele Beziehungen scheitern daran, dass wir zu wenig kommunizieren. Woran liegt das?

Dr. Eva Brandt: Für eine unzureichende Kommunikation gibt es zahlreiche Faktoren. Zum Beispiel hat jeder Mensch seine eigene Form der Wirklichkeit – wir treffen ständig Annahmen, die wir für wahr halten, ohne sie zu prüfen. Dabei bewertet unser Gegenüber dieselbe Situation vielleicht ganz anders.

Können Sie das an einem Beispiel erklären?

Nehmen wir an, ich habe meinen Partner zum Essen eingeladen und aufwändig gekocht, er kommt aber zu spät. Dann gehe ich gleich davon aus, dass ihm das gemeinsame Essen nicht wichtig ist – sonst wäre er ja pünktlich. Ich hinterfrage in dem Moment nicht, ob das auch seine Wirklichkeit ist. Vielleicht hatte er eine Autopanne oder er hat sich schlicht die falsche Uhrzeit aufgeschrieben. Mein Partner versteht dadurch nicht, wieso ich auf ihn sauer bin.

Wie kann man solche Missverständnisse vermeiden?

Indem man dem Gegenüber ein klares Feedback gibt, anstatt Dinge in sich hineinzufressen. Dabei kann man sich an den drei „W“s bedienen: Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch. Also: Wie habe ich die Situation gesehen, welche Schlüsse habe ich daraus gezogen, was wünsche ich mir vom Gegenüber? So räumt man Missverständnisse sofort aus dem Weg. Und: Je häufiger wir Feedback geben, desto weniger fühlen sich andere dadurch persönlich angegriffen.

Welchen Anteil machen Körpersprache und Mimik in einem Gespräch aus?

Dieser Part ist ungemein wichtig – man sagt, 93 Prozent unserer Kommunikation machen Körpersprache, Mimik, Gestik und Tonlage aus. Wenn ich etwa die Arme verschränke, den Kopf schüttele und dabei sage „Ich will ganz offen zu Ihnen sein“, dann stimmen Wortwahl und Körpersprache nicht überein, das spürt das Gegenüber. Das gilt übrigens auch am HV: Wenn eine PTA den Kunden inhaltlich großartig berät, aber das Gesagte nicht durch Körper und Mimik unterstreicht, wirkt sie nicht glaubwürdig. Deshalb trainiere ich mit Apothekenteams immer, Körpersprache gezielt einzusetzen.

Kann man Körpersprache lernen?

Ja. In der Kommunikationsforschung hat man herausgefunden, dass Körpersprache kulturell bedingt ist und wir sie von klein auf lernen. Ein Beispiel: In Japan reicht man anderen sämtliche Gegenstände mit beiden Händen. Was für Deutsche also eher umständlich wirkt – etwa einen Geldschein mit beiden Händen über den HV-Tisch zu reichen – ist in Japan ganz normal und ein Zeichen von Höflichkeit. Körpersprache lässt sich demnach schon antrainieren.

Gilt das auch für unsere Mimik?

Nein, der mimischer Ausdruck ist international immer derselbe. Ich kann also bei einem Japaner ebenso wie bei einem Deutschen im Gesicht erkennen, ob er Freude, Trauer oder Wut



ZUR PERSON

Dr. Eva Brandt ist Unternehmensberaterin, lizenzierter Business-Coach, Autorin und TV-Expertin (bekannt aus der SAT1-Show „Ungelogen“ und der VOX-Serie „Ich, einfach unvermittelbar“). Als Referentin der Thomae-Akademie berät sie Apothekenteams und Führungskräfte zu Themen rund um Kommunikation, Persönlichkeitsentwicklung und Vertrieb.

empfindet. Spannend ist auch, dass wir unsere Mimik durch sogenannte unwillkürliche Muskeln nie ganz kontrollieren können. Wenn wir etwa authentisch lachen, zieht sich ein Muskel zwischen Augenlid und Braue zusammen. Dieser Muskel wird nicht aktiviert, wenn wir nur höflich schmunzeln. Deshalb achte ich in der Apotheke darauf, immer wieder echtes Lachen zu entwickeln. Dazu hänge ich auf dem Weg vom Backoffice zum HV etwa lustige Bilder auf, die positive Emotionen erzeugen – das spiegelt sich dann in der Mimik wider.

Wie kann man Mimik und Gestik deuten?

Es ist dabei wichtig, kleine Signale zu erkennen. Zieht sich der Kunde mit dem Oberkörper ein wenig zurück oder macht einen Schritt rückwärts, lehnt er das Gesagte ab oder möchte das Thema beenden. Schnelles Blinzeln oder zusammengepresste Lippen zeigen, dass ihm ein Thema unangenehm ist oder er Scham empfindet. Dann stottert er zudem in seinen Erklärungen oder verwendet Füllwörter wie „Ähm“.

Wie sollte eine PTA in solchen Situationen reagieren?

Versuchen Sie, für den Patienten der sprichwörtliche Fels in der Brandung zu sein. Zeigen Sie ihm, dass dieses Thema für Sie selbstverständlich ist. Indem man während des Sprechens leicht nickt, vermittelt man dem Kunden, dass es gut ist, dass er gekommen ist. Sätze wie „Was wir häufig empfehlen...“ geben ihm zudem das Gefühl, mit seinen Problemen nicht allein zu sein. Sympathisch ist auch, wenn die PTA von eigenen Erfahrungen spricht, also etwa „Was ich in diesem Fall gerne einnehme...“. Das sollte man aber nur sagen, wenn es der Wahrheit entspricht.

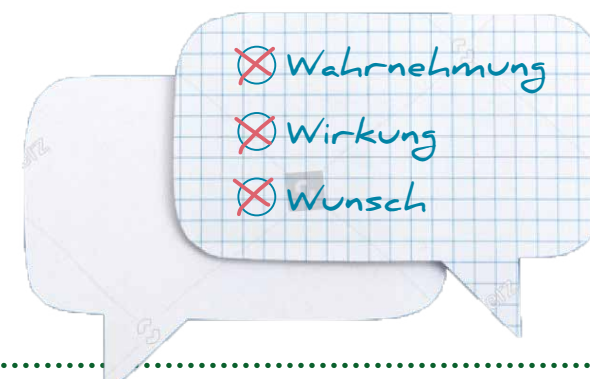
Lässt sich auch erkennen, wann das Gegenüber lügt?

Ja. Wenn wir lügen, spannt sich unser Körper unbewusst an. Die Gestikulation wird reduziert und die Stimme rutscht hoch. Im Privatleben spreche ich eine Lüge direkt an. In der Apotheke kann ich versuchen, so mit der Situation umzugehen, dass der Kunde sein Gesicht nicht verliert.

Wie gelingt das?

Nehmen wir an, der Kunde sagt „Ich habe das Medikament noch zuhause“ und ich merke, dass das nicht der Wahrheit entspricht. Dann lobe ich ihn trotzdem dafür, dass er das Produkt schon hat und erkläre ihm nochmals dessen Nutzen sowie die richtige Einnahme. In den meisten Fällen werden Kunden nun bewusst, dass das Produkt seine Beschwerden wirklich lindern kann. Er sagt dann beispielsweise: „Ich weiß nicht mehr, ob mein Medikament vielleicht schon abgelaufen ist...“ Also kauft er doch eine Packung – und beide Seiten sind glücklich.

Vielen Dank für das Gespräch!



RICHTIG FEEDBACK GEBEN

- **Wahrnehmung:** Wie haben Sie die Situation erlebt?
- **Wirkung:** Welche Wirkung hatte das auf Sie?
- **Wunsch:** Was wünschen Sie sich vom Gegenüber, damit das nicht wieder vorkommt?