

Mit Körpereinsatz Gespräche effektiver führen

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Wer dabei auch noch erfolgreich sein will, muss die nonverbalen Tiefen eines Gesprächs ausloten.

Von Ruth Hellmich

Oft sind es die nicht verbalisierten Teile einer Botschaft, die Kommunikation scheitern lassen. Viele Menschen wissen nicht, dass das „wie“ eines Gesprächs wichtiger ist als das „was“. Wissenschaftlichen Forschungen zufolge hat der verbale Teil von Kommunikation eine Be-

deutung von nur etwa sieben Prozent. 93 Prozent sind Körpersprache und Stimme. Die Fähigkeit, erfolgreich zu kommunizieren, lässt sich perfektionieren – und zwar auch auf der nonverbalen Ebene.

Solch ein Training haben gerade wir Rechtsanwälte nötig. Ob im Gespräch

mit Mandanten, der Gegenseite, vor Gericht oder in der eigenen Kanzlei – im Anwaltsberuf ist besonders deutlich, was der Psychologe Paul Watzlawick postulierte: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Und kommunizieren wir auch noch gut, dann beraten und ver-

handeln wir erfolgreicher, vermeiden Missverständnisse und sparen somit Zeit und Kosten.

Wenn ein Gespräch nicht optimal verläuft, kann das an schwer verständlichen Inhalten liegen oder nonverbale Gründe haben. Anwälte neigen dazu, auch gegenüber Laien juristische Fachsprache zu verwenden. Zu leicht vergisst man nach jahrelanger Tätigkeit in seinem Beruf, dass Begriffe wie „Beweislastumkehr“ oder „Kostenaufhebung“ den meisten Mandanten nichts sagen.

Freundlichkeit allein genügt nicht

In einer guten Gesprächsatmosphäre stellt sich häufig automatisch ein Gleichklang ein, das heißt, die Gesprächspartner gleichen sich in Körperhaltung,

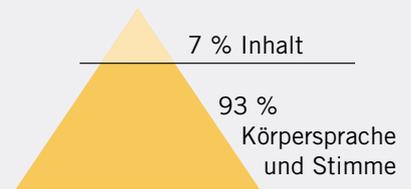
Gestik, Mimik sowie Tonalität und Stimmlage an. Sind etwa zwei Menschen in ein Gespräch vertieft, einander zugewandt und auf ihren Stühlen nach vorn geneigt, gestikulieren sie oft ähnlich und sprechen in derselben Lautstärke. Lehnt sich einer der beiden plötzlich zurück, wechselt der andere mit großer Wahrscheinlichkeit in eine ähnliche Position. Eine solche Übereinstimmung wird in Fachkreisen als so genannter Rapport bezeichnet. Die Wirkung eines solchen Gleichklangs geht über die von reiner Freundlichkeit und Wertschätzung – eigentlich Selbstverständlichkeiten im Dienstleistungsbereich – weit hinaus: Der Mandant fühlt sich bei seinem Anwalt in den besten Händen und verstanden. Auch bei Verhandlungen mit der Gegenseite lässt sich bei gelungenem Rapport leichter ein Konsens erreichen.

Guten Rapport kann man als Anwalt auch gezielt herstellen, indem man das Verhalten des Gegenübers spiegelt. Dabei sollte man zunächst möglichst viele Signale auf der Verhaltensebene des Gegenübers in Gestik, Mimik oder Tonalität beachten und dann etwa dieselbe Körperhaltung einnehmen. Am besten nimmt man etwa dieselbe Körperhaltung ein und atmet, während die andere Person spricht, bewusst aus. Zudem sollte man auf Veränderungen achten. Guter Rapport potenziert sich, wenn zwei Gesprächspartner auf einer übergeordneten Ebene Gemeinsamkeiten entdecken. Das können auch Hobbys sein wie Segeln, Golfen oder Musik. Natürlich weiß man nur in den seltensten Fällen, ob das Gegenüber begeisterter Fußballer, Feinschmecker oder Antiquitätenhändler ist. Jemanden auf der Verhaltensebene zu spiegeln, ist deshalb wesentlich leichter.

Mehr als tausend Worte ...

Mit der Fähigkeit zu gutem Rapport kann sich ein teamorientierter Rechtsanwalt aus einer exklusiven Großkanzlei leichter in einen einzelkämpferischen Firmeninhaber versetzen oder ein junger Kollege eine 90-jährige Sozialhilfempfängerin besser beraten. Um Rapport herzustellen, kann es auch nützlich sein, sich auf das bevorzugte Sinnessystem des Mandanten einzustellen: visuell, auditiv, kinästhetisch, olfaktorisch oder gustatorisch. Das kann sich in der

Die Bedeutung unserer Kommunikation



Quelle: Laut den Forschungsergebnissen des amerikanischen Psychologen Albert Mehrabian zur Wirkung nonverbaler Kommunikation, veröffentlicht u. a. in „Silent Messages“, 1971, hängen 55 Prozent der Wirkung einer Botschaft von der Körpersprache ab (Aufreten, Bewegungen, Gestik, Mimik) und 38 Prozent von der Stimme (Tonfall, Betonung, Artikulation). Der Inhalt unserer Kommunikation zählt nur zu 7 Prozent.

Sprache, Gestik, Mimik und sogar in den Augenpositionen widerspiegeln. Gestikuliert der Gesprächspartner im Stirn- und Augenbereich, benutzt er eine bildliche Sprache und blickt nach oben, sind das Indizien für eine derzeitige Priorität des visuellen Systems. Am besten lässt man dann Begriffe wie „Perspektive“ oder „Durchblick“ einfließen. Diesem Gegenüber verdeutlicht eine Skizze mehr als tausend Worte.

Überwiegt dagegen der Hörsinn, sind gesprochene Worte und der „harmonische“ Klang der Stimme wichtig. Redewendungen wie „Das klingt gut“ oder „Wäre dieser Vergleich für Sie stimmig?“ sind hier angebracht. Menschen, die nach unten schauen, rufen innerlich eher Gefühle ab. Um sie zu erreichen, spricht man am besten etwas langsamer und mit tiefer, ruhiger Stimme. Äußert ein Mandant, dass ihm ein Vergleich überhaupt nicht schmeckt, kann man den Geruchs- und Geschmackssinn spiegeln und etwa antworten: „Da geht es bestimmt um jemanden, den sie nicht riechen können.“

Je vielfältiger und intensiver unsere verschiedenen Sinneskanäle angesprochen werden, desto lebendiger und fes-

Tipps für eine erfolgreiche Kommunikation

- Halten Sie einen guten Kontakt mit dem Gegenüber, auch wenn die Meinungen auseinander gehen!
- Denken Sie bei Ihrem nächsten Gespräch und der Vorbereitung daran: Ihre nonverbale Kommunikation macht 93 Prozent Ihres Erfolgs aus!
- Schulen Sie Ihre Wahrnehmung und passen Sie sich Ihrem Gesprächspartner in Sprache, Körperhaltung, Gestik, Mimik und Tonalität an!
- Sprechen Sie immer möglichst alle Sinnessysteme an und werden Sie dadurch mitreißender und überzeugender - auch in Ihren Schriftsätzen!
- Achten Sie bei einer Zeugenvernehmung auf den Unterschied zwischen Wahrnehmung und Interpretation und ziehen Sie Konsequenzen daraus!

selnder ist ein Vortrag oder ein Plädoyer für den Zuhörer. Am besten variiert man Stimmhöhe, Sprechgeschwindigkeit sowie Lautstärke und setzt passende, deutlich akzentuierte Gestik und Mimik ein. Flexibilität ist dabei alles. Manche Situationen verlangen dem Anwalt die Rolle einer fürsorglichen Mutter ab, in einer anderen kann es angemessen sein, mit der Faust auf den Tisch zu hauen. Auch Schriftsätze werden mitreißender und überzeugender, wenn mehrere Sinne angesprochen und sie weniger bürokratisch geschrieben werden – wie das nachfolgende Beispiel verdeutlicht.

Eine Frage des Schreibstils ...

„Sehr geehrter Herr Müller, in vorstehend bezeichneter Angelegenheit nehme ich Bezug auf die bisher geführte Korrespondenz sowie diverse Telefonate und überreiche Ihnen anliegend die Kopie des Schriftsatzes der Gegenseite vom 5.8.2003. Da einige Widersprüche erkenntlich wurden, könnte es angebracht sein, eine Strategieänderung vorzunehmen. Zwecks persönlicher Besprechung wird höflich um Durchsicht der Unterlagen und Terminvereinbarung mit meinem Büro gebeten.“ Man könnte das Schreiben aber auch wie folgt formulieren: „Sehr geehrter Herr Müller, der Gegner stellt im anliegenden Schreiben die Aussage Ihres Beifahrers Wasner völlig auf den Kopf. Wir brau-

chen stichhaltigere Beweise. Haben Sie die Röntgenbilder schon gesehen? Den Zeugen Jäger werden wir uns sofort nach seinem Urlaub vorknöpfen. Wir sollten das bis nächsten Mittwoch besprechen. Bitte rufen Sie mich an.“

Welches Schreiben informativer und lebendiger ist, wäre eine rhetorische Frage. Vermutlich fühlt sich der Mandant im zweiten Beispiel auch wertgeschätzter und greift lieber zum Telefon, um einen Besprechungstermin zu vereinbaren.

Inszenieren und beobachten

Sieht es so aus, als hätte das Gericht das Urteil schon gefällt, kann nur ungewöhnliches Verhalten den Richter aus vorgegebenen Denkstrukturen bringen: Wer in aussichtslosen Extremsituationen ausnahmsweise einen Wutanfall inszeniert und demonstrativ seine Aktentasche auf den Boden wirft, bekommt zumindest schon einmal die volle Aufmerksamkeit. Bei Zeugenvernehmungen kann ein Widerspruch zwischen verbalen und nonverbalen Botschaften wesentliche Hinweise geben. Da spricht ein Zeuge grundsätzlich mit klarer und fester Stimme. Bei allen Fragen, die er mit „ja“ beantwortet, hält er konstant Augenkontakt und bleibt ruhig sitzen. Die Frage, ob er den Angeklagten wiedererkenne, bejaht er jedoch mit brüchiger Stimme, senkt den Blick und ändert seine Sitzhaltung. Dies ist zwar kein Beweis dafür, dass der Zeuge

lügt, aber zumindest ein ausreichender Hinweis zum Weiterrecherchieren, den ein guter Anwalt nutzen sollte.

Auch suggestive Sprachmuster können hilfreich sein: Soll sich jemand schnell entscheiden, lässt man ihn am besten zwischen zwei Möglichkeiten wählen. Damit wird die Wahl begrenzt und der Entscheidungsprozess beschleunigt. Ganz im Sinne des Mandanten kann es auch sein, ihn vor schwierigen Situationen aufzubauen. Ist eine Mandantin vor dem Scheidungstermin besonders nervös, kann man sie an eine schwierigere Situation erinnern, die sie bewältigt hat. Es ist im Übrigen weniger sinnvoll, sie darauf hinzuweisen, sie brauche „nicht nervös“ zu sein. Wirkungsvoller sind positive Formulierungen wie „Sie können beruhigt sein“.

Oft wird jenen, die sich mit Kommunikationstechniken beschäftigen, vorgeworfen, sie würden Menschen manipulieren. Wer sich diesem Vorurteil anschließt, verzichtet auf die Chance, auf das Verhalten anderer günstig Einfluss zu nehmen oder mit effektiveren Mitteln für eine win-win-Lösung zu sorgen, bei der alle Beteiligten gewinnen. Die anderen sollten diese Methoden aber ruhig einmal ausprobieren.

*RAin Ruth Hellmich, München
Kommunikations-, NLP- und
Coaching-Trainerin
www.re-source.biz*

Wahrnehmungstypen

	Bewegung	Stimme und Tempo des Vorgangs	Bewegung und Veränderung, Mimik/Gestik
Visueller Typ	ruhig	sehr schnell, hohe Stimme, nasal, flache Atmung	im Augenbereich (blinzeln, zwinkern, hochziehen der Augenbrauen)
Auditiver Typ	Kopf zur Seite geneigt, „normal“, gleichmäßig	Ausrufe wie „ah“ und „hmm“, ruhige klangvolle Stimme, Zwerchfellatmung	um Mund und Ohren, Ohrhöhe
Kinästhetischer Typ	Kopf und Schultern nach unten geneigt, viel Bewegung	langsam und tief, tiefe Bauchatmung	vom Hals abwärts