



Die Macht der Körpersprache

Wer gute Signale sendet, hat's zwischenmenschlich leichter. Auch in Polizeikontrollen.



Studien und Interviews belegen es: Bei Kunden schlägt Fahrern oft ein rauer Wind entgegen. Für den sorgen unfreundliche Lageristen, Staplerfahrer oder Büromitarbeiter, die Lastwagenfahrern bewusst oder unbewusst durch herablassende Art das Leben schwer machen. Und selbst in Polizei- oder Zollkontrollen im In- und Ausland erleben Fahrer immer wieder einen Umgangston, der ihnen das Gefühl vermittelt, von oben herab oder sogar aggressiv behandelt zu werden. Langfristige Verbesserungen lassen sich hier, wenn überhaupt, nur in Einzelfällen und mit unverhältnismäßig hohem Nerven- und Energieaufwand verwirklichen.

Da scheint es weitaus sinnvoller, dass Fahrer lernen, ihr Kommunikationsumfeld zukünftig selbst zu gestalten. Am besten mit „nonverbaler Kommunikation“, also durch Körpersprache, über Gestik und Mimik.

Wie das funktioniert, ist eigentlich recht schnell erklärt und fast genauso einfach umgesetzt. Schließlich ist jeder Mensch mit den Prinzipien der Körpersprache vertraut, er muss es nur schaffen, sie bewusst einzusetzen. Dabei ist zunächst einmal wichtig, dass Fahrer gleich die ersten Momente einer Begegnung mit Kunden oder Kontrollbeamten nutzen, um durch ihre Körpersprache sympathisch, offen und freundlich rüberzukommen. Denn genau das bildet die

Grundlage für die dann folgende wertschätzende Kommunikation.

Viel Zeit bleibt dazu allerdings nicht. Forschungen belegen, dass sich der erste Eindruck von einem Menschen, der über sympathisch oder unsympathisch, freundlich oder aggressiv entscheidet, innerhalb nur weniger Sekunden bildet. Und das Fatale daran: Dieser Eindruck dominiert danach alle zukünftigen Begegnungen und die Form der Kommunikation.

DAS „FRANZISKUS-PRINZIP“

Gerade deswegen sollten sich Fahrer einem Kommunikationspartner bei einer ersten Begegnung ganz bewusst mit offener Körperhaltung zuwenden, seinen Blick suchen und lächeln. Klappt das mehr oder weniger perfekt, ist das schon fast die ganze Miete. Denn egal, ob der Gesprächspartner gerade in einer Lagerhalle steht, sich hinter einem Tisch verschanzt, durch ein kleines Fenster Ladepapiere entgegennimmt oder in Uniform vor dem Fahrzeug wartet: Die positive Gestik und Mimik schafft Sympathie, Wohlbehagen und Vertrauen. Selbst Personen, die Kraftfahrern von Haus aus eher wenig gewogen sind, können sich diesen Signalen nur schwer entziehen.

Auch wenn's in einem Fahrermagazin als Beispiel unpassend erscheint: Die optimale Performance in Körpersprache hat erst vor wenigen

Monaten der bis dahin unbekannte Kardinal Bergoglio und jetzige Papst Franziskus gezeigt. Bei der Bekanntgabe seiner Wahl zum Pontifex stand das neue Oberhaupt der katholischen Kirche in schlichter Kleidung, mit offener Körperhaltung und ehrlich lächelnd, ganz ohne Machtanspruch auf der Loggia des Petersdoms. Franziskus wirkte dadurch minutenlang auf Millionen Menschen an den Fernsehschirmen und auf dem Petersplatz unglaublich sympathisch und einladend. Das Bild brannte sich in die Köpfe. Gesagt hatte er bis dahin kein einziges Wort.

Dagegen wirken vor dem Körper ver-schränkte Arme, ein abgewandter Blick, zusammengezogene Augenbrauen oder Hände in den Hosentaschen eher kommunikationshemmend, weil abweisend. Mindestens genauso ungünstig ist es, die Hände in die Hüften zu stemmen, breitbeinig zu stehen und dabei vielleicht noch unbewusst kämpferisch das Kinn nach vorne zu recken. Fahrer, die sich so präsentieren, beanspruchen zu viel Raum und wirken dadurch auf ihr Gegenüber übermäßig dominant. Das erzeugt Unbehagen. Eine entspannte und freundliche Gesprächsatmosphäre mit Lagerpersonal, Staplerfahrern oder Kontrollbeamten kann so nur schwer entstehen.

Biologisch erklären lässt sich das alles durch das „limbische System“. Dabei handelt es sich



Offenes Lächeln, Blickkontakt, Arme verschränkt?
Die Körpersprache beeinflusst auch eine Kontrolle



© SG-Design/fotolia; F. Jacoby; picture alliance/dpa/Stefano Spaziani; Robert Kneschke/fotolia; lasse/fotolia; picture alliance/dpa/Joker

um eine Hirnregion, die – wie ein Virens scanner in einem Computer – die Körpersprache des Gegenübers analysiert und auf der Stelle als potenziell gefährlich oder ungefährlich einstuft. Entsprechend wird das eigene Verhalten ausgerichtet: Entweder auf Behagen, Entspannung und freundliches Gebaren oder in Richtung Unbehagen, Angriff oder Flucht.

Das erklärt dann auch, warum Lageristen auf den einen Fahrer positiv und offen und auf einen anderen ablehnend reagieren. Oder warum sich die Männer und Frauen in Uniform bei einem Chauffeur gesprächs- und sogar kompromissbereit zeigen, während sie einen anderen eiskalt abtropfen lassen. Bei alledem verrichtet im Hintergrund lediglich das limbische System seinen seit Jahrtausenden bewährten Job.

NICHT KOMMUNIZIEREN? UNMÖGLICH

Keine Frage – auch die Tagesform der Kontrolleure oder Kunden spielt eine Rolle. Wer gerade mies drauf ist, hat weniger Lust, dem anderen einen schönen Tag zu bescheren. Da hilft auf der Fahrerseite nur eines: Nicht locker lassen und noch mehr Charme versprühen! Oft hilft's!

Alternativen bieten sich ohnehin nicht. Einfach beim Kunden aufzutauchen, ruck-zuck die Arbeit zu erledigen und schnell wieder zu verschwinden, mag mancher bevorzugen. Das

Ganze natürlich, ohne sich um die Menschen drumherum zu kümmern und ohne groß zu kommunizieren. Doch Irrtum! Nach Paul Watzlawick, einem Urgestein der Kommunikationspsychologie, ist es nicht möglich, nicht zu kommunizieren. Selbst wer kaum spricht oder möglichst unauffällig in Erscheinung tritt, sendet Botschaften, die vom Umfeld interpretiert werden. Und das kann schnell in die Hose gehen.

Böse Zungen könnten dann behaupten: „Der geht uns aus dem Weg, weil er uns nicht mag“, oder „Der ignoriert uns, der hält sich doch eh für etwas Besseres!“ Im schlechtesten Fall wird man dann vom Lagerpersonal als Unsympath oder schrulliger Außenseiter wahrgenommen und entsprechend abweisend behandelt.

Viel sinnvoller ist es, wenn Fahrer die Umstände von Kommunikation im eigenen Sinne gestalten. Das klappt sogar bei LKW-Kontrollen. Die verlaufen oft spannungsgeladen, da oft die Fahrer in luftigen Höhen auf dem Fahrersitz thronen, während die Polizisten ganz unten auf dem Asphalt ihren Job erledigen. Und weil nicht nur im Tierreich gilt „wer oben sitzt, ist an der Macht“, empfinden einige Uniformierte diese Konstellation nicht gerade als ideal. Kein Wunder, dass der ein oder andere dann meint, durch einen barschen Ton die Machtverhältnisse geraderücken zu müssen.

Wer als Chauffeur mit der Fahrermappe aus der Kabine klettert und dem Beamten die Dokumente auf Augenhöhe präsentiert, kann die anfangs schwierige Gesprächskonstellation in Sekunden entspannen. Warum sollte der Kontrolleur die Lage jetzt noch durch seinen aggressiven Ton dominieren wollen, wenn der Fahrer mit offener Körperhaltung, lächelnd und damit erkennbar kooperationsbereit neben ihm steht?

Achtung aber: Fahrer sollten vorher das Einverständnis des Beamten einholen, aus der Kabine klettern zu dürfen. Nicht jeder hat es gerne, wenn ihm Menschen nahe kommen. Ideal ist ein Abstand zum Kontrollbeamten von mindestens Armeslänge. Das ist die sogenannte Intimdistanz, in die – außer sehr vertrauten Personen – keiner eindringen darf. Wird diese magische Grenze unterschritten, reagieren viele Menschen mit Anspannung, Unwohlsein und oft auch Aggression. Wie unangenehm ein „zu viel“ an Nähe sein kann, kennt jeder von Fahrten in überfüllten Aufzugskabinen oder von Menschen, die einem in Gesprächen buchstäblich auf die Pelle rücken.

MANCHMAL HILFT „SPIEGELN“

Doch damit sind die Möglichkeiten, über Körpersprache optimal zu kommunizieren, noch lange nicht ausgereizt. Für Fahrer kann zum ▶



Sympathisch: Direkter, offener Blick, kurzer fester Händedruck, Aussteigen bei der Kontrolle, um auf Augenhöhe zu kommen, Selbstbewusstsein zeigen, aber dabei lächeln



Beispiel das „Spiegeln“ von nonverbalen Signalen eines Gesprächspartners noch ein interessanter Kommunikationsansatz sein. Beispielsweise in einem schwierigen Gespräch mit einem Lageristen, wenn es um einen schnellen Termin an der Rampe geht oder mit einem Beamten beim Kampf um ein bisschen mehr Kulanz bei den Lenk- und Ruhezeiten. Wer dann die Haltung und Gesten des Lageristen oder Polizisten übernimmt, sendet damit die Botschaft: „Ich bin ein bisschen wie du“ oder „Wir haben eine gemeinsame Basis!“. Das schafft Nähe und erhöht die Wahrscheinlichkeit für eine einvernehmliche Lösung. Vorausgesetzt, es bleibt ausreichend Zeit, die Situation aufzubauen und wirken zu lassen.

Perfekt beobachten lässt sich das Spiegeln beim Flirten. Sobald sich die Wellenlängen von zwei „Turteltäubchen“ angleichen, greifen beide erstaunlich häufig fast gleichzeitig zum Glas, lehnen sich zurück oder bewegen sich mit den Körpern aufeinander zu. Stimmt alles, zeigen beide nahezu die gleiche Haltung, ähnliche Gesten und ähneln sich sogar im Gesichtsausdruck. Ausprobieren sollten Fahrer den kleinen Körpersprachetrick am besten zuerst einmal in Gesprächen mit Kollegen, mit Freunden am Stammtisch oder beim Flirten. Das Spiegeln verlangt viel Fingerspitzengefühl. Wie ein Pantomime Personen zu imitieren, das kann schnell ins Gegenteil der eigentlichen Absicht umschlagen.

DIE LMAA-REGEL BEHERRSCHEN

Eine ebenso schlechte Idee wäre, den Superlässigen zu mimen, wenn der Gesprächspartner gerade gestresst oder verkrampt erscheint. Zu große Unterschiede in der Körpersprache erschweren den Kontakt und verhindern damit schnelle Lösungen. Ein ehrliches Lächeln, egal in welcher Gesprächssituation, ist noch immer das Mittel der Wahl, um positive Stimmung zu verbreiten. Schließlich wirkt Lächeln nachweislich ansteckend. Nicht umsonst gibt's das uralte Sprichwort „Lächle und die Welt lächelt zurück!“. Das klappt selbst bei den ewig Muffigen, Grantigen und Abweisenden, denen vermeintlich keiner etwas recht machen kann.

Übrigens kann es richtig Freude machen, die ewig Mürrischen durch besonders freundliche Kommunikation „zu knacken“. Das berichten engagierte Busfahrer, die jeden Morgen wieder selbst brummigste Fahrgäste mit strahlendem Lächeln und einem „Schönen guten Morgen“ begrüßen. Irgendwann, so die Busfahrer, lächeln und grüßen Passagiere, die regelmäßig ihre Linie nehmen, zurück. Der eine nach wenigen Tagen, der andere nach ein paar Wochen. Ehrliche Freundlichkeit „knackt“ jeden Grantler – es heißt nicht umsonst „entwaffnendes Lächeln“.

Wie viel Bus- oder auch LKW-Fahrer lächeln sollen, das bestimmt die „LMAA“-Regel: LMAA = Lächle Mehr Als Andere! Positiver Nebeneffekt: Fahrer, die viel lächeln, sind einfach besser drauf. Dafür sorgen schon die Endorphine, die so genannten Glückshormone, die beim Lächeln ausgeschüttet werden.

Und wem es in einer Polizeikontrolle oder bei üblen Kunden partout nicht glücken will, sich ein ehrliches Lächeln auf die Lippen zu zaubern, schafft es vielleicht mit einem bewährten Trick: Oft hilft es, an etwas Positives zu denken, das man mit den Herrschaften, die gerade übel nerven, irgendwann erlebt hat. Und wenn's nur darum geht, dass die Nervtöter eigene Kollegen sehr freundlich behandeln. Das hilft, solche Menschen positiver wahrzunehmen und erleichtert ein wertschätzendes Lächeln.

Mit genau diesem Trick bauen übrigens Topermittler von Polizei oder Geheimdiensten eine positive Verbindung zu Personen auf, die sie verhören wollen. Egal, ob dort ein brutaler Vergewaltiger sitzt oder ein gewissenloser Mörder: Irgendein Sensorium für Positives hat jeder Mensch in sich. Und das machen sich die Ermittler durch ihr Lächeln und ihre Freundlichkeit zunutze. Denn unter Druck gibt kaum einer Geheimnisse preis – durch Wertschätzung aber schon. Lächeln klappt übrigens auch am Telefon. Wer die Zähne zeigt, wenn er in die Muschel spricht, kommt auf der anderen Seite garantiert besser rüber. So beeinflusst positive Körpersprache nicht nur andere intensiv, sondern auch die eigene Ausstrahlung und das Wohlbefinden.

IMMER BLICKKONTAKT SUCHEN

Ein weiteres Mittel, mit dem man Kommunikation positiv gestalten kann, ist der Blickkontakt. Der vermittelt das Gefühl, persönlich wahrgenommen und angesprochen zu werden. Deswegen analysieren Gesprächspartner auch unterbewusst, wie intensiv jemand in ihre Richtung blickt. Blickkontakt ist also eine besondere Form der Wertschätzung! Dabei gilt: Menschen, die man mag, schaut man länger, offener und häufiger an. Ablehnung zeigt sich dagegen in kurzen, sporadischen und abweisenden Blicken mit kleinen Pupillen. Im Sommer bedeutet das allerdings in wichtigen Gesprächen mit Uniformierten: „Runter mit der Sonnenbrille!“, sonst können die Augen nicht die nötige Aufgabe erfüllen, den anderen wertzuschätzen.

DER OPTIMALE HÄNDESLAG

Und dann gibt's da noch die Möglichkeit, Kommunikation durch einen Handschlag zu optimieren. Denn im Händeschütteln schwingt stets die nonverbale Nachricht mit: „Schön, dass ich Sie persönlich begrüßen darf! Erst recht, wenn der Handschlag von einem Lächeln und einem freundlichen Blick begleitet wird.“

Dazu sollte der Händedruck aber trocken, kräftig, kurz und ohne längeres Schütteln vollzogen werden. Was Fahrer unbedingt vermeiden sollten, ist ein Händedruck Marke „Schraubstock“ oder „toter Fisch“. Den einen, weil er übermäßig dominant wirkt und möglicherweise Schmerzen verursacht. Den anderen, weil ein zu lascher Griff den Eindruck vermittelt, saft- und kraftlos im Leben zu stehen. Für zusätzliche Sympathiepunkte sorgt beides nicht, ein herzlicher Handschlag schon.

Reiner Rosenfeld



MAGAZIN

Einfach besser fahren: Immer den neuesten TRUCKER in der Post



E-PAPER

Mobil unterwegs: Das TRUCKER E-Paper für PC, Tablet oder Smartphone. Auf trucker.de oder im App-Store erhältlich



ONLINE

Mittendrin: Der TRUCKER-Club-Online, das soziale Netzwerk für LKW-Fahrer



CLUB

Abgefahren: Die TRUCKER-Club-Karte mit über 1.800 Vorteilen

UNSER KRAFTPAKET FÜR KRAFTFAHRER: DIE GANZE TRUCKER-WELT!

Mehr Beruf. Mehr Technik. Mehr Leidenschaft. Mehr TRUCKER. Ob monatlich im Magazin, mobil als E-Paper, mittendrin im TRUCKER-Club oder exklusiv mit der TRUCKER-Club-Karte mit über 1.800 Vorteilen. In der TRUCKER-Welt erwartet Dich alles, was das Herz höher schlagen lässt.

Infos rund um den TRUCKER-Club und die vielfältigen TRUCKER-Abo-Möglichkeiten gibt es unter 089/20 30 43 1100 oder www.trucker.de/abo

Trucker
Beruf | Technik | Leidenschaft