

MIMIK RESONANZ

www.mimikresonanz.de



Ich sehe, was du fühlst
in Gesichtern lesen

Dirk W. Eilert

**Inhaltsverzeichnis: Ich sehe, was du fühlst – in Gesichtern lesen, Dirk W. Eilert
(2. überarbeitete Auflage)**

1	EINFÜHRUNG: EMOTIONALE INTELLIGENZ UND DIE ERKENNUNG VON MIKROEXPRESSIONEN	3
2	WAS SIND MIKROEXPRESSIONEN?	4
2.1	In welchen Situationen treten Mikroexpressionen auf?	6
3	WORIN UNTERSTÜTZT ES SIE, WENN SIE MIKROEXPRESSIONEN ERKENNEN?	8
3.1	Wie können Sie die Erkenntnisse der Mimikforschung in der beruflichen Praxis konkret nutzen? Ansätze am Beispiel eines Beratungsgesprächs.....	9
3.2	Exkurs: Wie können Sie Mikroexpressionen zur Lügenermittlung einsetzen?	13
3.2.1	<i>Was ist eine Lüge?</i>	13
3.2.2	<i>Tipps für die Praxis, um Lügen zu erkennen</i>	15
4	WIE KANN MAN LERNEN, IN GESICHTERN EMOTIONEN ZU LESEN?	16
5	AUSBLICK	18

1 EINFÜHRUNG: EMOTIONALE INTELLIGENZ UND DIE ERKENNUNG VON MIKROEXPRESSIONEN

Emotionale Intelligenz ist die Fähigkeit eigene und fremde Gefühle wahrzunehmen, richtig zu interpretieren und zu beeinflussen. Empathie – die Fähigkeit sich in andere Menschen einzufühlen – ist also Bestandteil der emotionalen Intelligenz, die als einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren im Beruf und als bedeutende Einflussgröße auf unsere Lebens- und Beziehungsqualität gilt.

Empathie ist die Grundlage aller Menschenkenntnis und das Fundament zwischenmenschlicher Beziehungen. Je stärker Ihre Empathiefähigkeit ausgeprägt ist, je besser Sie erkennen, wie sich andere Menschen fühlen, desto schneller und treffgenauer können Sie herausfinden, was andere Menschen brauchen oder wollen.

Diese Fähigkeit – richtig wahrzunehmen, wie sich andere fühlen – ist die Grundlage und unverzichtbare Voraussetzung dafür, mit den Gefühlen anderer Menschen gut umzugehen. In nahezu allen beruflichen Situationen ist das die Basis für eine harmonische und erfolgreiche Zusammenarbeit. Gleichermäßen ist es die Voraussetzung für Vertrauen und Wertschätzung in unseren Beziehungen zu anderen Menschen.

An keinem anderen Körperbereich werden Emotionen so deutlich wie im Gesicht. Die Körpersprache (die Körperhaltung und Gestik) kann natürlich einen maßgeblichen Einfluss auf den nonverbalen Ausdruck von Emotionen haben - so sind manche Emotionen untrennbar mit einer bestimmten Körpersprache verbunden: zum Beispiel Ärger mit einer Bewegung des Körpers nach vorne oder das instinktive Heben der Hände zum Gesicht bei einem Schrecken. Aber nur das Gesicht kann alleine das volle Spektrum der Emotionen ausdrücken. Das Gesicht ist sozusagen das im Mittelpunkt stehende Soloinstrument einer Symphonie. Es kann alleine die Melodie eines Musikstückes tragen. Die anderen Instrumente unterstützen es dabei. So kann das Gesicht zum Beispiel alleine Trauer oder Angst ausdrücken. Meist wird es im Ausdruck durch die Körpersprache unterstützt und dadurch die übermittelte Emotion noch deutlicher.

Wenn Sie Ihre Fähigkeit steigern wollen, die Gefühle bei Ihren Mitmenschen zu „lesen“ und so Ihre Empathiefähigkeit auszubauen, lohnt sich insbesondere ein Training im Erkennen und Deuten von Gesichtsausdrücken. Auf diesem Gebiet stellen speziell die Mikroexpressionen einen spannenden und sehr wirksamen, aber von vielen unberücksichtigten Zugang dar.

Die Erkenntnisse der Mimik- und insbesondere der Mikroexpressions-Forschung in Ihrem beruflichen und privaten Umfeld zu nutzen, bringt Ihnen unschätzbare Vorteile in der Kommunikation mit Ihren Mitmenschen.

2 WAS SIND MIKROEXPRESSIONEN?

Die Mikroexpressionsforschung stützt sich größtenteils auf die wissenschaftliche Arbeit des amerikanischen Psychologen Paul Ekman.

Paul Ekman hat gemeinsam mit seinem Kollegen Wallace Friesen 1976 ein Codierungssystem entwickelt, um Gesichtsausdrücke zu beschreiben: das Facial Action Coding System (FACS). Dieses System ermöglicht es, sämtliche Gesichtsbewegungen zu erfassen. Ekman und Friesen haben 44 Gesichtsbewegungen identifiziert. Kombiniert man diese einzelnen Gesichtsbewegungen, ergeben sich über 10.000 mögliche Gesichtsausdrücke. Zum Glück sind aber nur einige davon wichtig, wenn es darum geht, die Gefühle bei anderen Menschen in der Mimik zu erkennen und sie so besser zu verstehen.

In diesem Zusammenhang gibt es zwei interessante Forschungsergebnisse:

Forschungsergebnis 1:

Der Ausdruck bestimmter Emotionen – der sogenannten Basisemotionen – ist kulturübergreifend gleich. Hier geht es um Angst, Überraschung, Ärger, Ekel, Verachtung, Trauer und Freude. Das heißt, egal wo Sie hinkommen, ob in Asien, Europa, Amerika, Australien oder Afrika, der Gesichtsausdruck, um diese sieben Emotionen zu transportieren, ist überall gleich und damit universell.

Forschungsergebnis 2:

Wenn jemand ein bestimmtes Gefühl hat, gibt es dafür in den meisten Fällen auch erkennbare Zeichen in der Mimik. Manchmal zeigen sich diese emotionalen Gesichtsausdrücke allerdings nur für den Bruchteil einer Sekunde – 40 bis 500 ms. Hier sprechen wir von sogenannten Mikroexpressionen. Das passiert auch, wenn wir uns einer Emotion gar nicht bewusst sind oder wenn wir deren Ausdruck in der Mimik unterdrücken wollen.

Auf der Grundlage dieser beiden Forschungsergebnisse können Sie auf wissenschaftlicher Basis lernen, die Gesichtsausdrücke für die sieben Basisemotionen anhand von Mikroexpressionen zu erkennen. Jede dieser Emotionen wird im allgemeinen Sprachgebrauch je nach Intensität und Ausprägung durch verschiedene Begriffe ausgedrückt. Nachfolgend finden Sie eine Zusammenstellung von verschiedenen Emotionsbeschreibungen, die den einzelnen Basisemotionen zugeordnet werden können.

Emotion	Zugehörige Gefühlsbeschreibungen
Angst	<i>Panik, erschrecken, verängstigt, beklommen, besorgt, beunruhigt usw.</i>
Überraschung	<i>überrascht, verblüfft, erstaunt, verwundert usw.</i>
Ärger	<i>verärgert, aufgebracht, empört, frustiert, missmutig, ungehalten, zornig usw.</i>
Ekel	<i>angeekelt, angewidert, etwas abstoßend finden, Abscheu, Ablehnung usw.</i>
Verachtung	<i>verachtend, geringschätzend, missachtend, herablassend, verhöhrend usw.</i>
Trauer	<i>traurig, elend, unglücklich, bedauern, betroffen, Gram, Kummer, verzweifelt, enttäuscht usw.</i>
Freude	<i>erfreut, begeistert, fröhlich, glücklich, heiter, vergnügt, zufrieden, entzückt usw.</i>

Die verschiedenen Erlebnisarten (Gefühlsbeschreibungen) der Basisemotionen können sich in Bezug auf Intensität und Erscheinungsbild des Gesichtsausdrucks leicht voneinander unterscheiden. So haben zum Beispiel die verschiedenen Ausdrücke der Basisemotion Angst – wie Panik, Sorge, Beunruhigung usw. – alle einen gemeinsamen Nenner, unterscheiden sich aber teils durch einzelne Elemente (beispielsweise durch den Ausdruck im Mundbereich). Wenn Sie gerade damit beginnen, die Mikroexpressions-Erkennung zu trainieren, dann sind diese feinen Variationen erst einmal unwichtig. Wichtig sind die allgemein gültigen Erkennungszeichen der entsprechenden Basisemotion – der gemeinsame Nenner im Gesichtsausdruck.

Mikroexpressionen sind also sehr kurze, unwillentliche Gesichtsausdrücke, die sich in der menschlichen Mimik zeigen – entsprechend den Emotionen, die eine Person in dem Moment erlebt. Bei einer Mikroexpression zeigt sich der komplette entsprechende mimische Ausdruck im ganzen Gesicht, also im Stirnbereich, in den Augen und am Mund. Im Gegensatz zu subtilen Ausdrücken, die sich länger im Gesicht zeigen, aber in einer geringeren Intensität oder nur in Teilen des Gesichts. Ein Training in der Erkennung von Mikroexpressionen, wirkt sich auch positiv auf die Fähigkeit aus, subtile Ausdrücke zu erkennen, denn diese sind ja lediglich schwächere Ausdrücke bzw. Teilausdrücke des vollen emotionalen Gesichtsausdrucks, der bei einer Mikroexpression auftritt. Um die subtilen Ausdrücke zu erkennen, braucht es erst einmal die Fähigkeit den vollen Gesichtsausdruck einer Emotion zu erkennen und richtig zu deuten.

2.1 In welchen Situationen treten Mikroexpressionen auf?

Mikroexpressionen treten insbesondere in Situationen auf, in denen eine Person gefühlsmäßig stark involviert ist. Denn in solchen Situationen ist das Auftreten von starken Emotionen sehr wahrscheinlich. Und je stärker die Gefühle, desto wahrscheinlicher wird es, dass Mikroexpressionen auftreten.

Es gibt zwei Aspekte, die dazu führen, dass eine Person gefühlsmäßig stark involviert ist.

Der erste Aspekt ist die Themenrelevanz: Je wichtiger das Thema für die Person ist, desto stärker sind die damit verbundenen Gefühle.

Welches Thema das ist, ist von Person zu Person unterschiedlich. Das kann die Familie sein, der Beruf oder das Hobby. Es kann es sich auch um persönliche Ziele oder bestimmte Probleme handeln. Wenn ein solches Thema zur Sprache kommt, werden Sie bemerken, dass die Gefühle bei der Person stärker werden und die Mimik aktiver wird.

Zum Beispiel wird in einem Coaching oder in einer Therapie, in der es um wichtige Ziele oder Probleme des Klienten bzw. Patienten geht, die Person notwendigerweise gefühlsmäßig involviert sein. In solchen Situationen ist das Auftreten von Mikroexpressionen sehr wahrscheinlich.

Der zweite Aspekt ist die Gewinn-/Verlusterwartung: Je höher die subjektive Gewinn- und/oder Verlusterwartung, desto stärker die aktivierten Gefühle.

Entscheidend ist, dass die Gewinn-/Verlusterwartung absolut subjektiv ist. Ausschlaggebend ist hier also das, was jemand über die Situation glaubt, nicht was tatsächlich zu erwarten ist.

Ob jemand das Gefühl hat, etwas zu gewinnen oder zu verlieren, hängt mit der Größe der Auswirkungen zusammen, die derjenige durch den Verlauf und den Ausgang des Gespräches erwartet. Auswirkungen auf die finanzielle Ebene, die Beziehungsebene zu der Person, mit der das Gespräch stattfindet oder auf die persönliche Zukunft allgemein.

Am Beispiel von Beratungsgesprächen lässt sich das leicht veranschaulichen. Stellen Sie sich folgende Situation vor: ein Kunde lässt sich zu seiner Altersversorgung beraten und er möchte sich entscheiden, wie er sein Geld am besten investiert, um seine Lebensqualität im Rentenalter zu erhalten. Da er mit dieser Entscheidung in den meisten Fällen eine längere Vertragsbindung eingeht (damit also eine finanzielle Verpflichtung eingeht) und sich darauf verlassen muss, dass dieser Weg dann auch zum Ziel führt (Auswirkung auf die persönliche Zukunft), sind hier zwangsweise starke Gefühle beteiligt.

In allen Beratungsgesprächen, in denen es darum geht, dass der Kunde sich mit seiner Entscheidung längere Zeit bindet (z.B. durch einen Vertrag) oder eine für ihn hohe Investition tätigt (z.B. beim Autokauf), spielen Gefühle eine wichtige Rolle.

Ein weiteres Beispiel: findet ein Gespräch zwischen zwei oder mehr Menschen statt, die sich nahe stehen bzw. deren intakte Beziehung eine unverzichtbare Basis für die weitere Zukunft darstellt und kann der Verlauf des Gesprächs eine Auswirkung auf diese Beziehung haben, treten in einem solchen

Gespräch auch starke Gefühle auf. Je stärker die mögliche Auswirkung durch das Gespräch (zum Beispiel der Verlust an Vertrauen), desto stärker sind die dabei auftretenden Gefühle. Die Art der Beziehung spielt dabei keine Rolle. Es kann es sich um eine Arbeitsbeziehung handeln, zum Beispiel zwischen Führungskraft und Mitarbeiter oder auch um eine Liebesbeziehung oder eine familiäre Beziehung beispielsweise zwischen Vater und Tochter.

Mikroexpressionen können Sie in einem Gespräch sehr zuverlässig als Signal für Emotionen nutzen. Sie werden direkt vom Emotionszentrum im Gehirn ausgelöst und treten damit unwillentlich auf. Darüber hinaus sind sie von einer Person- im Unterschied zu normalen Gesichtsausdrücken - sehr schwer nachzuahmen. Wenn Sie solche Expressionen beobachten, ist es also sehr wahrscheinlich, dass es sich dabei um einen echten Ausdruck eines in dem Moment erlebten Gefühls handelt. Zu beachten ist, dass die Abwesenheit einer Mikroexpression nicht bedeutet, dass die Person keine Emotion spürt. Jemand kann also eine bestimmte Emotion erleben, ohne dass eine Mikroexpression sichtbar wird.

3 WORIN UNTERSTÜTZT ES SIE, WENN SIE MIKROEXPRESSIONEN ERKENNEN?

Mikroexpressionen zu erkennen, unterstützt Sie darin...

- ✓ ...besser zu sehen, ob jemand lügt
- ✓ ...schnell zu erfassen, wie sich andere Menschen wirklich fühlen
- ✓ ...die Wirkung zu sehen, die Sie bei anderen erzeugen

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele dafür, wie Sie die Erkennung von Mikroexpressionen in verschiedenen Situationen einsetzen können.

In der Mitarbeiterführung: Sie sehen wesentlich leichter, wie Ihre Mitarbeiter Entscheidungen auf emotionaler Ebene aufnehmen. Durch die Beachtung von Mikroexpressionen schärfen Sie Ihren Blick für die Stimmung im Team und die Gefühle Einzelner. Und wenn Sie Bewerbungsgespräche führen, haben Sie ein Instrument zur Hand um besser einschätzen zu können, ob Ihr Gegenüber die Wahrheit sagt.

Als Berater oder Verkäufer: durch ein Training in Mimikdeutung erkennen Sie präzise die emotionale Wirkung, die Sie bei Ihren Kunden mit Ihrer Präsentation erzeugen, können im Bedarfsfall gegensteuern und so noch besser auf Ihre Kunden und deren Wünsche eingehen. Das ist angenehm für Sie als Berater, aber auch für den Kunden, weil er bei seinen wirklichen Wünschen abgeholt wird. Wenn Sie Mikroexpressionen berücksichtigen, können Sie in der Abschlussphase besser zwischen vorgeschobenen Gegenargumenten des Kunden (Vorwände) und wirklichen Einwänden unterscheiden.

Als Coach/Psychotherapeut: wenn Sie Ihre Fähigkeit ausbauen, Emotionen in der Mimik anderer Menschen zu erkennen, hilft Ihnen das im Gespräch mit Ihren Klienten/Patienten, die emotional aufgeladenen Themen noch schneller zu fokussieren. Sie stärken Ihre Empathie und bekommen noch besser mit, was sich beim Klienten im Prozess auf emotionaler Ebene bewegt. Und nicht zuletzt können Sie gezielt anhand der mimischen Reaktionen, den Erfolg Ihrer Interventionen überprüfen.

In der Partnerschaft: wenn Sie gelernt haben Mikroexpressionen zu erkennen, sehen Sie schneller, wie Ihr Partner/Ihre Partnerin sich wirklich fühlt und können so noch besser darauf eingehen. Sie werden sensibler dafür, was das, was Sie sagen, bei Ihrem Gegenüber auslöst. Sie merken zum Beispiel in einem Konfliktgespräch viel schneller, wann die Emotionen beim anderen anfangen hoch zu kochen, so dass es keinen Sinn mehr macht das Gespräch jetzt fortzusetzen.

In der Familie: Sie sehen, wie Ihre Kinder sich wirklich fühlen, wenn sie zum Beispiel sagen, dass es in der Schule schön war. So können Sie Ihre Kleinen oder auch die Größeren besser ermutigen, zu lernen, ihre Gefühle auszudrücken und gesund damit umzugehen. Oder Sie entscheiden sich bewusst dafür zu, Ihnen ihre Privatsphäre zu lassen.

Beim Flirten: da die Fähigkeit Mikroexpressionen zu erkennen, Ihnen hilft, die Gefühle Ihrer Verabredung besser zu erkennen, sehen Sie auch schneller, wie Sie ankommen. So können Sie rechtzeitig gegensteuern oder sich bewusst dafür entscheiden, eine Menge Zeit und Energie zu

sparen. Mithilfe der Mikroexpressionen sehen Sie auch leichter, ob Ihr Gegenüber die Wahrheit sagt. Das kann in manchen Situationen sehr wertvoll sein.

3.1 Wie können Sie die Erkenntnisse der Mimikforschung in der beruflichen Praxis konkret nutzen? Ansätze am Beispiel eines Beratungsgespräches.

Nachfolgend finden Sie einige Ideen und Anregungen, wie Sie die Erkenntnisse der Mimikforschung in der beruflichen Praxis nutzen können. Hier dargestellt am Beispiel von Beratungsgesprächen. Die Ergebnisse lassen sich natürlich auch auf andere Bereiche übertragen, wie zum Beispiel die Mitarbeiterführung. Die Ideen sollen nicht abschließend sein, sondern Sie zu eigenen Überlegungen und Ideen anregen.

Denken Sie immer daran: Sie wissen nie, warum der Kunde ein bestimmtes Gefühl erlebt. Sie sehen nur, dass er ein bestimmtes Gefühl hat. Den Grund gilt es herauszufinden, wenn dies nötig erscheint. Das Gefühl kann sich auf Sie beziehen oder auch auf das Thema, über das Sie gerade sprechen. Es kann sich aber auch auf die Gedanken des Kunden zu einem ganz anderen Thema beziehen. Vielleicht ist vor Ihrem Gespräch irgendetwas passiert und der Kunde denkt im Moment noch daran.

Nachfolgend finden Sie eine Aufzählung von Situationen, in denen Sie besonders auf Mikroexpressionen und auch auf subtile mimische Ausdrücke achten sollten.

Allgemeiner Einsatz: wenn es angemessen für die Situation ist, nutzen Sie aktives Zuhören, um die Gefühle zurück zu spiegeln, die Sie bei Ihrem Kunden wahrnehmen. Durch die verbale Spiegelung der Gefühle erzeugen Sie bei Ihrem Kunden eine innere Zustimmung, da der Kunde sich verstanden fühlt. Selbst bei Einwänden, holen Sie den Kunden dadurch wieder ab.

Wenn Sie Ihren Kunden etwas präsentieren:

In den folgenden Beispielen wird erläutert, wie Sie die Signale der verschiedenen Basisemotionen in bestimmten Momenten in der Präsentationsphase nutzen können. Um Ihnen die Orientierung zu erleichtern, finden Sie bei jeder Basisemotion einen Abschnitt mit der Überschrift „Hemmend“ und einen Abschnitt mit der Überschrift „Förderlich“.

„Hemmend“ heißt, Sie haben etwas ausgelöst, das Sie so vielleicht nicht beabsichtigt haben und das Sie in Ihrer weiteren Gesprächsführung berücksichtigen sollten, da sonst der Widerstand beim Kunden anwachsen kann.

„Förderlich“ heißt, Sie wollten eine bestimmte Emotion mit Ihrer Präsentation hervorrufen und dies ist Ihnen gelungen. Um dies zu nutzen, machen Sie sich vor Ihrem Gespräch Gedanken darüber, an welchen Stellen im Verkaufsgespräch Sie welche Emotionen hervorrufen wollen. Überlegen Sie sich im nächsten Schritt, wie Sie das erreichen können. Führen Sie dann das Gespräch und achten Sie auf die Signale, die Sie bekommen. Wenn Sie merken, dass Sie noch nicht die Emotionen in der Intensität erzeugen, wie Sie das möchten, dann verändern Sie Ihre Gesprächsführung, bis Sie es erreicht haben.

Angst:

Hemmend:

Sie präsentieren Ihrem Kunden zum Beispiel eine Geldanlage. Wenn der Kunde jetzt Angst zeigt (beispielsweise in Form von Sorge oder Beunruhigung), ist es wichtig, dies im Gespräch aufzugreifen. Zum Beispiel mit folgender Frage: „Sie haben hier negative Erfahrungen gemacht?“

Förderlich:

Sie wollen erreichen, dass dem Kunden ein Problem bewusst wird, das gefährlich ist oder werden kann, wenn der Kunde nichts dagegen tut. Sie reden zum Beispiel über die Situation der gesetzlichen Rente und die daraus resultierende Rentenlücke. Wenn Sie mimische Signale von Angst bekommen (beispielsweise in Form von Beunruhigung), wissen Sie, dass Sie Ihr Ziel erreicht haben.

Überraschung:

Hemmend:

Der Kunde ist überrascht, vielleicht auch erstaunt über das, was Sie ihm erzählen. Sie wissen aber nicht, warum er überrascht ist, denn Sie haben nicht beabsichtigt, den Kunden zu. Anscheinend hat er nicht mit dem gerechnet, was Sie ihm gesagt haben. Wenn Sie ihm zum Beispiel den Preis nennen, kann es sein, dass er überrascht ist über die Höhe des Preises – möglicherweise ist er davon überrascht, wie preiswert oder aber auch wie teuer das Produkt ist. Achten Sie auf jeden Fall auf die mimischen Signale, die auf die Überraschungs-Expression folgen. Diese offenbaren, wie Sie die Überraschung werten können – eine „positive“ oder „negative“ Überraschung. Folgt auf die Überraschung zum Beispiel ein mimischer Ausdruck von echt erlebter Freude, dann wissen Sie, dass der Kunde positiv überrascht ist. Wenn es Ihnen in der Situation angemessen und nützlich erscheint, greifen Sie die Überraschung auf. Zum Beispiel mit der Aussage: „Das überrascht Sie!“, „Sie sind erstaunt!“ usw.

Förderlich:

Sie bauen einen Spannungsbogen auf, um dem Kunden dann etwas zu präsentieren, womit er nicht gerechnet hat. Zum Beispiel heben Sie den Wert eines Produktes in die Höhe und nennen ihm dann den Preis, der tiefer angesetzt ist. Zeigt er jetzt Überraschung, wissen Sie, dass der Kunde diesen Preis als niedrig wahrnimmt. Normalerweise folgt in diesem Fall anschließend ein mimischer Ausdruck von echt erlebter Freude. Manche Kunden wollen bei Preisverhandlungen pokern und Ihre Freude nicht offen zeigen. Achten Sie deswegen vor allem auf subtile Signale von Freude. Kommt ein mimisches Signal für echte Freude, ist eine positive Kaufentscheidung sehr wahrscheinlich. Kommt danach allerdings vielleicht ein mimisches Signal von trauriger Freude, dann scheint es irgendetwas zu geben, was den Kunden daran hindert, eine positive Kaufentscheidung zu treffen. Möglicherweise kann er sich in diesem Fall zum Beispiel den Preis nicht leisten, auch wenn er günstig ist. Bei trauriger Freude bekommen Sie klassischerweise die typische Trauer-Augenbraue zu sehen und gleichzeitig im Mundbereich ein Lächeln.

Ärger:

Hemmend:

Wenn zu viel Druck im Gespräch entsteht, kann es sein, dass der Kunde Widerstand in Form von Ärger aufbaut. Angefangen bei einem leichten Genervtsein bis zu deutlich wahrnehmbarer Wut. Die Wahrscheinlichkeit, dass Druck im Gespräch aufgebaut wird, wächst, wenn:

- Sie in Ihrer Argumentation und Gesprächsführung nicht auf die Wünsche/den Bedarf Ihres Kunden eingehen
- Wenn Sie den Kunden erkennbar manipulieren wollen, in eine Richtung drücken wollen, zum Beispiel durch Suggestivfragen

Überprüfen Sie, ob einer dieser Punkte zutrifft und treffen Sie entsprechende Gegenmaßnahmen.

Nehmen Sie den Druck raus: stellen Sie mehr Fragen, erhöhen Sie den Redeanteil des Kunden, gehen Sie gezielt auf seine Wünsche ein, bauen Sie Konditionalformulierungen ein („könnte“, „wäre“ usw.)

Ärger kann auch entstehen, wenn Sie Aussagen treffen, die der Wertewelt des Kunden widersprechen. Zum Beispiel reden Sie schlecht über einen Konkurrenten und dem Kunden ist Aufrichtigkeit sehr wichtig.

Förderlich:

Sie wollen mit Ihrer Präsentation Energien beim Kunden mobilisieren, sich gegen bestimmte Dinge zu wehren. Dann ist Ärger möglicherweise genau die Emotion, die Sie erzeugen wollen. Zum Beispiel wollen Sie den Kunden überzeugen, dass er für eine bestimmte Aktion spendet und Sie erzählen ihm gerade von den Hintergründen der Spendenaktion und wogegen sich diese richtet.

Ekel:

Nur hemmende Wirkung bekannt. Die Bedeutung im Lebensmittelhandel, zum Beispiel bei einer Probeverkostung, ist ein spezielles Einsatzgebiet, um Ablehnung beim Kunden zu erkennen. Das Naserümpfen als Signal von Ekel steht meist für körperlich ausgelösten Ekel, z.B. wenn jemand eine verdorbene Speise isst oder etwas Unangenehmes riecht. Das Anheben der Oberlippe steht eher für Ekel im allgemeinen Sinne, z.B. auch in Form von Abscheu oder Ablehnung.

Mikroexpressionen in Preisverhandlungen nutzen: Preisinformationen werden im Gehirn in einem Bereich verarbeitet, der für die Wahrnehmung negativer Reize zuständig ist - im Schmerz/Ekel-Zentrum. Achten Sie deshalb in der Abschlussphase, in der es um den Preis geht, auf Mikroexpressionen von Ekel und Schmerz. Bei Schmerz ist wie bei Ekel die Action Unit 9 beteiligt - das "Naserümpfen" (vgl. unser Online-Expertentraining).

Verachtung:

Nur hemmende Wirkung bekannt. Wenn es sich aus der Situation heraus nicht inhaltlich auf das Thema beziehen kann, über das Sie gerade sprechen, dann ist es ein deutliches Warnsignal! Irgendetwas, was Sie gerade gemacht oder gesagt haben, hat massiv das Wertesystem Ihres Kunden verletzt.

Trauer:

Hemmend:

Sie haben möglicherweise etwas gesagt oder getan, das den Kunden verletzt oder enttäuscht hat. Es ist auch möglich, dass Sie ihn unbeabsichtigt an einen Verlust erinnern haben. Versuchen Sie Ihre Bemerkung abzufedern: „Entschuldigen Sie bitte, ich wollte Sie nicht verletzen!“ oder spiegeln Sie seine Empfindung verbal: „Das enttäuscht Sie!? Das tut mir leid!“

Förderlich:

Wenn Sie mit Ihrer Präsentation Betroffenheit erzeugen wollen, dann sollten Sie auf die Signale von Trauer achten. Daran erkennen Sie, ob Ihnen das gelungen ist.

Freude:

Hemmend:

Lächeln ist die häufigste Maske, die Sie in Gesprächen beobachten können. Achten Sie also darauf, ob Sie echt erlebte Freude sehen oder ob es sich eher um ein soziales Lächeln oder gar eine Maske handelt. Maske bedeutet hier, dass der Kunde mit dem Lächeln eine andere Emotion (zum Beispiel Ärger) maskieren, also verheimlichen möchte. Ein soziales Lächeln muss nicht zwangsweise als negativ gewertet werden. Es kann durchaus freundlich sein. Wie es zu werten ist, hängt vom Kontext ab, in dem es auftritt.

Förderlich:

Hier braucht es nicht viele Erklärungen. Wenn Sie etwas präsentieren und Sie erkennen echt erlebte Freude im Gesicht Ihres Kunden, ist das ein deutliches Zeichen dafür, dass ihm das, was Sie ihm gerade erzählen, zusagt. Achten Sie hier aber darauf, ob es sich um echt erlebte Freude handelt oder nur um ein soziales Lächeln.

3.2 Exkurs: Wie können Sie Mikroexpressionen zur Lügenermittlung einsetzen?

In einer Studie wurde festgestellt, dass die Genauigkeit bei der Lügenerkennung bei 70 % liegt, wenn Sie einzig und allein auf die Gesichtsausdrücke achten. Werden zusätzliche Aspekte wie Körpersprache, Stimme und Inhalt des Gesagten berücksichtigt steigt die Genauigkeit auf 90 %.

Eine ausführliche Beschreibung zum Thema Lügenermittlung auf wissenschaftlicher Basis finden Sie in dem „Ich weiß, dass du lügst“ von Paul Ekman (erschienen im rororo-Verlag).

Im folgenden finden Sie einen kurzen Überblick über die Informationen, die im Zusammenhang mit Gesichtsausdrücken wichtig sind, um Lüge und Wahrheit zu unterscheiden.

Doch vorher etwas Grundsätzliches: es gibt nicht das Signal für eine Lüge. Was wir wahrnehmen können, sind immer nur Hinweise auf eine Täuschung. Diesen Hinweisen muss man dann weiter nachgehen, zum Beispiel durch Nachfragen. Ziel bei der Ermittlung von Lügen sollte es sein, unser Urteil auf der Grundlage von Fakten zu treffen und nicht einzig und allein aufgrund eines Bauchgefühls. Denn damit liegen wir laut aktuellen Studien häufig falsch, selbst wenn wir unsere Fähigkeit Lügen zu erkennen als sehr gut einschätzen. Die meisten sind in Ihrer Einschätzung nicht besser als der Zufall.

Zwei Fehler gilt es bei der Ermittlung von Lügen zu vermeiden: a. dem Lügner zu glauben und b. dem zu misstrauen, der die Wahrheit sagt. Denn es kann auch viel Schaden dadurch angerichtet werden, wenn wir die Wahrheit infrage stellen, obwohl die Person absolut ehrlich ist.

Niemand wird immer absolut richtig liegen mit seiner Einschätzung, auch wenn eine Person in Lügenermittlung ausgebildet ist. Darum geht es auch nicht, es geht vielmehr darum die eigene Einschätzung mittels wahrnehmbarer Signale vorzunehmen (zum Beispiel eine bestimmte Mikroexpression). Auf diese Weise kann man auch zu dem Ergebnis kommen, dass eine Einschätzung darüber, ob jemand die Wahrheit sagt oder nicht, mit den vorhandenen Informationen nicht möglich ist.

3.2.1 Was ist eine Lüge?

Wenn es darum geht, Lügen zu erkennen, ist es zunächst natürlich einmal wichtig, genauer zu definieren, was unter einer Lüge zu verstehen ist.

Der weiter oben erwähnte amerikanische Psychologe und Experte für Lügenermittlung Paul Ekman definiert eine Lüge so:

„Eine Lüge oder Täuschung liegt vor, wenn eine Person beabsichtigt, eine andere irrezuführen. Und zwar vorsätzlich, ohne vorherige Ankündigung ihrer Absicht und ohne ausdrücklich von der Zielperson darum gebeten worden zu sein.“

Schauen wir uns diese Definition etwas genauer an.

1. Es handelt sich nur um eine Lüge, wenn die Person eine andere vorsätzlich und beabsichtigt irreführt. Das bedeutet, wenn die Person etwas erzählt und es nicht besser weiß, handelt es sich nicht um eine Lüge. Eine Falschinformation, von der die Person denkt, dass sie richtig ist, ist also keine Lüge. Ein Berater beispielsweise, der seinem Kunden einen falschen Ratschlag gibt, von dem er selbst aber denkt, dass er richtig ist, ist nach dieser Definition kein Lügner. Somit ist es auch keine Lüge, wenn jemand sein Wort nicht hält. Vorausgesetzt zum Zeitpunkt der Aussage war die Person selbst von Ihrer Aussage überzeugt und hat ihre Meinung erst irgendwann später geändert.
2. Darüber hinaus handelt es sich nur um eine Lüge, wenn die Person es vorher nicht angekündigt hat, dass sie die Zielperson irreführen wird und die Zielperson auch nicht ausdrücklich darum gebeten hat, angelogen zu werden. Es wäre zum Beispiel absurd einen Schauspieler als Lügner zu bezeichnen. Der Zuschauer geht ja gerade deswegen ins Theater, um eine zeitlang „in die Irre“ geführt zu werden.

Es gibt nach Ekman zwei Arten von Lügen:

Die erste ist das Verheimlichen und die zweite das Verfälschen. Verheimlichen bedeutet, der Lügner unterschlägt Informationen. Beim Verfälschen werden falsche Informationen als Wahrheit dargestellt. Häufig werden diese beiden Formen miteinander verbunden. Manchmal reicht aber auch das Verheimlichen, um mit einer Lüge durchzukommen.

Wir müssen weiterhin unterscheiden, ob es sich um eine Lüge in Bezug auf Emotionen handelt oder in Bezug auf Informationen, Pläne, Geschehnisse usw.

Lügen in Bezug auf Emotionen bedeutet, dass jemand seine Gefühle entweder verheimlichen oder verfälschen möchte. Er spürt zum Beispiel Angst und will nicht, dass jemand etwas von seiner Angst mitbekommt. Das ist Verheimlichen. Verfälschen würde in diesem Zusammenhang bedeuten, jemand fürchtet sich vor einer Situation, möchte aber, dass die andere Person denkt, er freut sich darauf. Beim ersten Beispiel verheimlicht die Person ihre Angst nur, beim zweiten Beispiel dagegen spielt sie eine falsche Information vor. Lächeln ist die häufigste Maske, die verwendet wird, um andere Gefühle zu kaschieren. Deswegen ist es besonders wichtig, gerade bei einem Lächeln darauf zu achten, ob es ein echtes Lächeln ist oder ob vielleicht sogar eine andere Emotion im Gesichtsausdruck „durchsickert“. Aber auch Freude wird manchmal verheimlicht. Ein Pokerspieler, der ein gutes Blatt hat, möchte natürlich zum Beispiel nicht, dass seine Mitspieler etwas von seiner Freude darüber mitbekommen.

Lügen in Bezug auf Informationen bedeutet, dass es nicht, um das Verheimlichen oder Verfälschen von Emotionen geht. Beispiel: Ein Kunde sagt zu seinem Berater, dass er über seine Entscheidung noch mal schlafen möchte. Wenn er sich aber längst gegen den Ratschlag des Beraters entschieden hat und sich bloß nicht traut, die Wahrheit zu sagen, geht es hier um eine Information (die wahre Entscheidung des Kunden), die verfälscht wird. Diese Lüge wäre grundsätzlich schwer in der Mimik schwer zu erkennen. Denn was wir in der Mimik sehen können, sind ja primär Emotionen. Und Signale für Lügen an sich, gibt es nicht. Zum Glück gibt es aber Emotionen über das Lügen als

Verhalten. Diese können auch bei Lügen in Bezug auf Emotionen zusätzlich zu den schon vorhandenen Emotionen auftreten.

Die wichtigsten und häufigsten Emotionen über das Lügen als Verhalten sind:

1. Die Angst erwischt zu werden
2. Ein schlechtes Gewissen, die andere Person anzulügen
(ähnliche Erkennungszeichen in der Mimik wie bei Trauer)
3. Die Freude darüber, dass man den anderen an der Nase herumführt

Ob und wie stark diese drei Emotionen während einer Lüge auftreten, hängt sehr von der Situation ab und von der Beziehung, welche die Personen zueinander haben. Eine ausführliche Beschreibung zu den Wahrscheinlichkeiten, ob und in welcher Intensität diese Emotionen auftreten, finden Sie in dem oben erwähnten Buch von Paul Ekman „Ich weiß, dass du lügst“.

3.2.2 Tipps für die Praxis, um Lügen zu erkennen

Achten Sie in einem Gespräch auf Inkongruenzen zwischen dem gesprochenen Wort und dem Gesichtsausdruck einer Person. Wenn das Gesicht etwas anderes ausdrückt als die Worte, ist das ein Hinweis, dass die Aussage nicht ganz der Wahrheit entspricht. Es ist allerdings nur ein Hinweis und kein Beweis. Hier gilt es dann aufmerksam zu sein und durch Nachfragen das Thema weiter zu ergründen.

Wenn Sie zum Beispiel einen Angst-Ausdruck in der Mimik erkennen und die Angst in keiner Beziehung zu dem gesprochenen Wort steht, ist das eine Inkongruenz. Kongruent ist eine Kommunikation dann, wenn die Person sagt, dass sie Angst hat und Sie die Angst auch im Gesicht sehen.

Um eine Inkongruenz handelt es sich dementsprechend auch, wenn die Person behauptet, dass sie Angst hat, Sie aber keine Zeichen von Angst erkennen können.

Denken Sie aber bitte immer daran, dass Sie nur sehen, was die Person fühlt. Sie wissen nicht, was die Gründe dafür sind.

Folgendes Beispiel: stellen Sie sich vor, Sie haben eine 10jährige Tochter. Sie kommt aus der Schule und Sie fragen sie, wie die Schule war. Sie antwortet: „Es war schön in der Schule.“, zeigt dabei aber eine Mikroexpressionen von Trauer. Eine Möglichkeit besteht hier darin, dass es in der Schule nicht schön war und Ihre Tochter ihre Trauer verheimlichen möchte. Eine andere Möglichkeit ist aber, dass es in der Schule so schön war, dass sie traurig ist, dass die Schule schon vorbei ist.

4 WIE KANN MAN LERNEN, IN GESICHTERN EMOTIONEN ZU LESEN?

Wenn Sie lernen wollen, Mikroexpressionen erkennen, hat es sich bewährt in zwei Schritten vorzugehen.

Erstens: lernen Sie die Erkennungsmerkmale der universalen, also kulturübergreifend gleichen Gesichtsausdrücke. Diese treten auf bei Angst, Überraschung, Ärger, Ekel, Verachtung, Trauer und Freude.

Zweitens: trainieren Sie Ihr Auge auf Schnelligkeit, so dass Sie auch sehr kurze Gesichtsausdrücke erfassen können.

Das „Emotionen lesen“-Online-Training (www.mikroexpressionen.de) ist nach diesen zwei Schritten aufgebaut.

Schritt 1:

Im Premium-Training lernen Sie anhand von Video-Trainingseinheiten und einfachen Schritt-für-Schritt-Anleitungen, woran genau Sie die verschiedenen Basismotionen in der Mimik Ihrer Gesprächspartner erkennen.

Schritt 2:

Im Premium-Training stehen Ihnen 7 Praxisübungen zur Verfügung. Hier trainieren Sie mit insgesamt 28 unterschiedlichen Gesichtern und insgesamt 140 Fotos Mikroexpressionen zu erkennen. Das funktioniert so, dass Sie ein Foto einer Person sehen, die einen neutralen Gesichtsausdruck zeigt und dann blitzt für den Bruchteil einer Sekunde ein emotionaler Gesichtsausdruck dieser Person auf, zum Beispiel Angst. Sie müssen dann entscheiden, welche Emotion Sie gesehen haben.

Ziel des Premium-Trainings ist es, dass Sie Ihre Augen auf Schnelligkeit trainieren und gleichzeitig die feinen Unterschiede zwischen den Gesichtsausdrücken einer Emotion bei unterschiedlichen Personen lernen. Hier geht es also auch, um eine Differenzierung und Verfeinerung Ihrer Wahrnehmung. Das Premium-Training ist so konzipiert, dass Sie täglich trainieren können. Denn jedes der 28 Fotomodelle stellt etwa 5 Emotionen mimisch dar. So ist garantiert, dass Sie jedes Mal wieder aufs Neue darauf achten müssen, welche Emotion von der Person in der aktuellen Trainingsaufgabe dargestellt wird.

Ergänzend zum Premium-Training steht ein Profi-Aufbaumodul für Sie bereit. Dieses aufbauende Training ist genauso aufgebaut wie das Premium-Training, trainiert Sie aber darin, die Emotionen im Profil Ihrer Gesprächspartner zu erkennen. Das ist wichtig, weil Sie andere Personen in manchen Situationen nur von der Seite sehen.

In jedem Training können Sie die Anzeigedauer der Mikroexpressionen frei einstellen (in ms) und so ständig Ihrem Lernfortschritt anpassen.

All unsere Trainings sind so konzipiert, dass Sie beim Lernen kurze Feedbackschleifen haben. Das heißt, Sie bekommen während des Trainings eine direkte Rückmeldung, ob Sie mit Ihrer Einschätzung der Mikroexpression richtig gelegen haben. Das erlaubt es Ihnen, wirklich schnell zu lernen. Meist reicht schon eine Stunde Training aus, um Ihre Wahrnehmungsfähigkeit spürbar zu steigern. Danach ist natürlich ein regelmäßiges Training nötig (10 bis 15 Minuten am Tag sind ausreichend), um Ihre Fähigkeiten zu stabilisieren und weiter auszubauen, so dass Sie in der Praxis mehr und mehr Signale bei Ihren Gesprächspartnern erkennen.

Nach dem Premium-Training und dem Aufbaumodul steht für Sie als nächster und abschließender Schritt das Expertentraining für die Erkennung subtiler Expressionen bereit. Das Expertentraining stellt Ihnen alles zur Verfügung, was Sie brauchen, um Mikroexpressionen und subtile Expressionen auf höchstem Niveau zu trainieren: Über 40 subtile Expressionen erklärt durch Video-Trainingseinheiten und einfache Schritt-für-Schritt-Anleitungen, 145 Trainingsaufgaben, eine Einführung in das Facial Action Coding System (FACS) und die wichtigsten Action Units, sowie tiefe Einblicke in die Anatomie der menschlichen Mimik.

Auf www.mikroexpressionen.de steht ein kostenloser Test für Sie bereit, mit dem Sie ermitteln können, wie gut Sie Mikroexpressionen und subtile Expressionen bereits erkennen.

5 AUSBLICK

Durch größere Investitionen in Studien in den letzten Jahren hat die Mikroexpressions-Forschung einen großen Sprung nach vorne gemacht. Viele der heutigen Erkenntnisse lagen noch vor 10 Jahren im Dunkeln. Deswegen sind Mikroexpressionen noch nicht vielen Personen bekannt und werden dementsprechend bisher – trotz ihres hohen Nutzens – sehr selten genutzt.

In den nächsten Jahren werden auf diesem Gebiet sicherlich noch einige spannende Erkenntnisse auf uns warten. Wir bleiben für Sie in Kontakt mit den aktuellen Forschungsergebnissen und aktualisieren unsere Kurse bei neuen Erkenntnissen. So ist sichergestellt, dass Sie immer auf dem neuesten Stand der Forschung trainieren.

Die Wahrnehmung von Mikroexpressionen und subtilen Ausdrücken kann einen wichtigen Beitrag zu mehr Mitgefühl und gegenseitiger Wertschätzung auf dieser Welt leisten. Denn durch ein Training in der Erkennung von Emotionen in Gesichtsausdrücken wird das Einfühlungsvermögen gestärkt. Das ist eine unverzichtbare Voraussetzung dafür, dass wir angemessenen und respektvoll mit den Gefühlen anderer Menschen umgehen können. Die Verantwortung und die Entscheidung dafür, das zu tun, liegt bei jedem Einzelnen von uns.

Ich wünsche Ihnen mit Ihrer erweiterten Wahrnehmung viel Spaß beim Entdecken der Möglichkeiten in der faszinierenden Welt der Gefühle.

Ihr Dirk W. Eilert

Berlin, im Juni 2011