



CoachingBrief 07/2013



Es ist nicht nur wichtig *was* wir sagen, sondern es erheblich wichtiger *wie* wir etwas sagen.

73855 - aufmerksame Leser kennen selbstverständlich diese Zahl

Ein großes Dankeschön sage ich heute einem guten Freund, der Ihnen liebe Leserinnen und Leser mehr über die Hintergründe und die mit dieser Zahl zusammenhängenden Theorien näher bringen wird.

Ihnen allen wünsche ich eine ruhige Adventszeit, in der Sie sich auf Ihre persönliche Weihnacht vorbereiten können. Nun viel Freude bei der Lektüre!

Ihr

Inhalt

* **Wie wirkt
Körpersprache?**

Hintergründe zur

7 - 38 - 55 Theorie

Zum Autor:

Roland W. Wagner (*1952) leitet das Fachgebiet Sprechpädagogik an der Pädagogischen Hochschule Heidelberg. Er ist Vorsitzender des „Berufsverbands Sprechen“ und Herausgeber der Fachzeitschrift „Sprechen“.

Wie wirkt Körpersprache? Hintergründe zur 7-38-55-These

Was halten Sie von den folgenden Behauptungen?

„Nur **sieben Prozent** aller Informationen, die wir aus einem Gespräch gewinnen, holen wir aus den Worten, **38 Prozent** beziehen wir aus dem Klang der Stimme und **55 Prozent** aus der Körpersprache“ (Flensburger Tageblatt, 4.5.91, zitiert nach ECKERT/LAVER, S. 158). „[dass] 55

Prozent der Wirkung eines Vortrags von Haltung, Gestik und Blickkontakt des Referenten abhängen, 38 % von der Klangfarbe und dem Tonfall der Stimme und nur 7 Prozent vom Redehalt“ (GELB, S. 100). „Der Einfluss der Stimme bei Geschäftsverhandlungen wiegt mit 38 Prozent ungleich schwerer als das verbale Argument mit 7 Prozent“ (MERTZ, S. 128).

Zusätzlich können Sie auch im Internet einen lustigen Youtube-Kurzfilm anschauen:

<http://www.youtube.com/watch?v=7dboA8cag1M>.

Hunderte von Autor(inn)en haben ähnliche Aussagen bereits publiziert; gerade Seminarankündigungen im Bereich „Körpersprache“ oder „Stimmbildung“ nutzen derartige Zahlen gerne als Argument für die Relevanz ihrer Themen.

Machen Sie doch einmal einen Selbstversuch: Schalten Sie Ihr Fernsehgerät ein und wählen Sie eine informative Sendung (Nachrichten, Talkshow etc.). Wie viel verstehen Sie, wenn Sie den Ton abstellen (vorausgesetzt, es gibt keine Untertitel und Hintergrundbilder)? Nach den zitierten Thesen müssten Sie jetzt mindestens die Hälfte kapieren.

Und wie ist es, wenn Sie Menschen zuhören, die eine Ihnen fremde Sprache sprechen? Eigentlich sollten Sie dabei fast alles, nämlich 93 Prozent verstehen! Oder stellen Sie sich folgende Situationen vor:

Sie nehmen an einer Testamentseröffnung teil und erfahren, dass Sie 100.000 Euro erben. Wie wichtig ist Ihnen da die Körpersprache des Notars?

Ein bekannter Fußballer gerät in eine Verkehrskontrolle und beschimpft den Polizisten als „A...loch“. Die vom Braunschweiger Landgericht verhängte Geldstrafe betrug 90.000 Euro. Sie telefonieren (ohne Skype). Haben Sie dabei wirklich das Gefühl, dass Sie über die Hälfte der Informationen verpassen?

Nach derartigen Beispielen dürften viele die eingangs zitierten Prozentangaben nicht mehr uneingeschränkt glauben !? ...

Dazu ein paar Hintergrundinformationen aus der Forschungsgeschichte:

Vor fast einem halben Jahrhundert (im Jahr 1967) konzipierte der US-amerikanische Psychologe und Hochschullehrer Albert Mehrabian zusammen mit Morton Wiener bzw. Susan R. Ferris zwei Experimente:

Im ersten ging es um die Entschlüsselung sogenannter inkonsistenter Nachrichten: Positive (z. B. „dear“, „honey“), neutrale (z. B. „maybe“, really“) und negative Wörter (z. B. „terrible“, „brute“) wurden 30 Studierenden in unterschiedlichen Sprechweisen präsentiert. Es gab konsistente Beispiele, in denen Wortbedeutung und Sprechweise übereinstimmten, aber auch inkonsistente (z. B. „maybe“ mit unfreundlicher Stimme). Ergebnis: Dem Stimmausdruck wurde in den irritierenden „Mismatch-Situationen“ eher geglaubt als der Wortbedeutung.

Die zweite Studie untersuchte die Eindrücke von Sympathie und Antipathie beim Wort „maybe“. 20 Studentinnen hörten dieses Wort in drei unterschiedlichen Stimmungen gesprochen („like“, „dislike“, „neutral“), gleichzeitig sahen sie Portraitfotos der Sprecherinnen, die diese drei emotionalen Zustände abbildeten. Wieder gab es konsistente und inkonsistente Paarungen. Hier kam heraus, dass der Einfluss der Mimik signifikant wichtiger war als der Stimmklang.

Die Verknüpfung beider Untersuchungen (eine methodisch höchst fragwürdige Aktion, vgl. Heilmann, S. 72 f.) brachte die eingangs genannten Prozentzahlen.

Warum sollte ich eine Fremdsprache lernen, wenn die Worte nur 7% der Kommunikation ausmachen?

Wer kein Englisch kann, hat auch kein Problem, er versteht ja trotzdem 93%!?

Bei allen diesen Studien ging es den Forschern nie um die Gesamtwirkung einer Aussage, sondern ausschließlich um die Interpretation von Stimmungen und Sympathien.

Mehrabian selbst schrieb zu den auch ihm bekannt gewordenen Verallgemeinerungen auf der Web-Seite <http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>:

Please note that this and other equations regarding relative importance of verbal and nonverbal messages were derived from experiments dealing with communications of feelings and attitudes (i.e., like-dislike). Unless a communicator is talking about their feelings or attitudes, these equations are not applicable.

Also galten und gelten die Relationen ausschließlich für Gefühle und Einstellungen – und bei seriöser Interpretation nur für die Bewertungen von einigen wenigen Psychologiestudentinnen an der Universität of California in Los Angeles im Jahr 1967.

Trotz aller Einwände kann man Mehrabians Erkenntnisse als Stütze für die folgenden grundsätzlichen Thesen im Bereich der Körpersprache ganz gut gebrauchen:

Die Mehrheit der Menschen entnimmt Stimmungsinformationen eher der Mimik als dem Stimmklang.

Bestehen Widersprüche zwischen Mimik, Stimmklang und Text, dann wird in der Regel dem Text weniger geglaubt.

Stimmen Körpersprache und Text überein, dann ist die Kommunikation eindeutig und damit wahrscheinlich wirksamer.

Manche vergleichen Kommunikationsprozesse gerne mit menschlichen Organismen: Ein kleines Loch im Zahn kann bereits ein großes Problem bedeuten, eine eingeschränkte Funktion des nach Volumen größten Muskels (Musculus gluteus maximus) trotzdem gute Gespräche ermöglichen. Ebenso kann eine einzige falsche Zahl im Verkaufsgespräch einen Riesenverlust verursachen, ein kontinuierlicher fremdsprachlicher oder regionaler Akzent hingegen sehr sympathisch wirken. Also bleibt für die Praxis die Erkenntnis, dass es ziemlich unsinnig ist, bei der Kommunikationswirkung mit Prozentrelationen zu argumentieren.

Beachten Sie, dass in jedem Gespräch, in jeder Rede immer Ihre Stimme, also Ihre Worte mit der Qualität Ihrer Körpersprache übereinstimmt. So erhöhen Sie die Wirkung in jedem Gespräch und in jeder Rede maßgeblich!

Machen Sie sich immer wieder neu bewusst, was Ihre Stimme alles kann! So kann Ihre Stimme erschrecken, sie kann hart und weich klingen, sie kann Vertrauen schaffen, sie kann schnell oder langsam sein, sie kann Zustimmung geben, sie kann Sicherheit ausstrahlen.

Stimme drückt auch die eigene Stimmung aus. Sind Sie unruhig, nervös oder gestresst? Ihre Stimme in ihrem Klang, ihrem Ton und in ihrer Wirkung spiegelt auch Ihre persönlichen Emotionen wieder.

Erkennen Sie, was Sie mit Ihrer Stimme erreichen und setzen Sie diese Kraft gezielt ein.

Monotones Sprechen ohne Betonung wirkt einschläfernd...

Versuchen Sie einmal Sätze, wie zum Beispiel:

„Ich habe nicht gesagt, dass er das Geld gestohlen hat.“,

oder

„Haben Sie fünf Minuten Zeit für eine wichtige Information?“,

in unterschiedlichem Tonfall, Lautstärke oder mit unterschiedlicher Mimik und Gestik zu sagen. Beobachten Sie dabei die Reaktion ihrer Zuhörer.

Sprechen Sie mit uns über unser Erfolgstraining für Stimme, Mimik und Gestik. Rufen Sie gleich an und lassen sich persönlich beraten.



Möchten Sie zu dem Thema noch mehr wissen? Gerne senden wir Ihnen ein Verzeichnis über die hier „Zitierte und weiterführende Literatur“ sowie Links zu „Hilfreichen Internet-Seiten“ Fordern Sie es jetzt gleich an!

Telefax Antwort senden an:

+ 49 2236 9214993

Ja, senden Sie mir bitte das Verzeichnis über:

„Zitierte und weiterführende Literatur“

sowie Links zu den „Hilfreiche Internet-Seiten“

- ⇒ Per Telefax an Nr.
- ⇒ per Mail als PDF Datei
- ⇒ Ich wünsche Kontakt mit dem Autor Roland W. Wagner
- ⇒ Kontaktieren Sie mich bitte zum Thema Erfolgstraining

**Jetzt NEU:
Unser
Leserservice**



Absender

Vorname Name: _____

Firma: _____

Straße Nr.: _____

PLZ Ort: _____

Mail: _____

Tun Sie einem Freund oder Bekannten etwas Gutes!

Tragen Sie hier Namen : _____

und E-Mail-Adresse ein: _____

Dann sende ich diese Ausgabe meines CoachingBriefes mit einem persönlichen und freundlichen Gruß von Ihnen zu.