

Joe Navarro
mit Marvin Karlins

Menschen lesen

Ein FBI-Agent erklärt,
wie man Körpersprache
entschlüsselt

mvgverlag 

© des Titels »Menschen lesen« (ISBN 978-3-86882-213-7) 2016 by mvg Verlag, Münchner Verlagsgruppe GmbH,
München. Nähere Informationen unter. Nähere Informationen unter: www.m-vg.de

*Für meine Großmutter Adelina,
deren welke Hände auf liebevolle Weise
aus einem Knaben einen Mann geformt haben.*

Joe Navarro

*Für meine Frau Edyth, die mich mit ihrer Liebe
gesegnet und mich gelehrt hat,
was es heißt, ein fürsorglicher Mensch zu sein.*

Marvin Karlins

Vorwort

Ich sehe, was du denkst

Marvin Karlins, Ph.D.
Professor für Management

Seelenruhig saß der Mann am Tisch und antwortete überlegt auf alle Fragen des FBI-Agenten. Er galt in dem Mordfall nicht als Hauptverdächtiger, sein Alibi war glaubwürdig und er wirkte absolut aufrichtig. Aber so schnell wollte sich der Agent nicht zufriedengeben. Mit dem Einverständnis des Befragten stellte er ihm eine Reihe hypothetischer Fragen zur Mordwaffe:

»Wenn Sie dieses Verbrechen begangen hätten, hätten Sie eine Schusswaffe verwendet?«

»Wenn Sie dieses Verbrechen begangen hätten, hätten Sie ein Messer verwendet?«

»Wenn Sie dieses Verbrechen begangen hätten, hätten Sie einen Eispickel verwendet?«

»Wenn Sie dieses Verbrechen begangen hätten, hätten Sie einen Hammer verwendet?«

Eine dieser Waffen, und zwar der Eispickel, war bei dem Verbrechen tatsächlich zum Einsatz gekommen. Doch nur der Mörder konnte wissen, welcher Gegenstand als Tatwaffe wirklich benutzt worden war, denn der Öffentlichkeit war diese Information vorenthalten worden. Während der FBI-Agent die Liste der möglichen Mo

den Verdächtigen genau. Als er den Eispickel erwähnte, senkte der Mann seine Augenlider und hielt sie so lange geschlossen, bis die nächste Waffe genannt wurde. Instinktiv erfasste der Agent die Bedeutung dieses Verhaltens und von diesem Zeitpunkt an rückte der Mann, der zunächst nicht zum Kreis der Hauptverdächtigen gezählt hatte, zunehmend ins Zentrum der Untersuchung. Nur wenige Zeit später gestand er das Verbrechen.

Und wieder ein Erfolg für Joe Navarro, diesen erstaunlichen Ermittler, dem es in 25 ruhmvollen Jahren beim FBI nicht nur gelungen ist, den Eispickelmörder zu entlarven, sondern der auch zahlreichen anderen Kriminellen das Handwerk gelegt hat, darunter auch mehreren »Meisterspionen«. Wenn man ihn fragt, wie er das anstellt, antwortet er für gewöhnlich mit ruhiger Stimme: »Das verdanke ich meiner Fähigkeit, Menschen lesen zu können.«

In der Tat hat Joe sich sein ganzes Berufsleben lang mit dem Spezialgebiet der nonverbalen Kommunikation – dazu gehören Mimik, Gestik, Körperbewegungen (Kinesik), Distanz- beziehungsweise Raumverhalten (Proxemik), Berührungen, Haltung, selbst Kleidung – beschäftigt und kann daher in der Regel recht schnell entschlüsseln, was in einem Menschen vorgeht, was er plant und ob seine Äußerungen der Wahrheit entsprechen oder nicht. Für Kriminelle, Terroristen und Spione, die unter seiner genauen Beobachtung normalerweise mehr als genug verräterische Körpersignale (sogenannte »Tells«) aussenden, die ihre geheimen Gedanken und Absichten offenbaren, ist das natürlich eine Hiobsbotschaft.

Für Sie als Leser ist es jedoch eine sehr erfreuliche Nachricht. Denn exakt dieses Wissen um nonverbale Kommunikation, das Joe zu einem Experten in Sachen Spionageabwehr, einem »menschlichen Lügendetektor« und schließlich einem geachteten Ausbilder des FBI gemacht hat, wird er mit Ihnen teilen, damit Sie die Gefühle, Gedanken und Absichten Ihrer Mitmenschen besser verstehen lernen. Mithilfe seiner Erfahrung als Autor und Dozent wird Joe Ihnen beibringen, wie man nonverbales Verhalten professionell beobachtet und entschlüsselt, um auf diese Weise besser darauf eingehen zu können. Ob nun beruflich oder privat, dieses Wissen wird Ihnen in jeder Lebenslage von Nutzen sein.

Vieles von dem, was Joe Ihnen in diesem Buch nahebringen wird, wurde noch vor 15 Jahren in wissenschaftlichen Kreisen weitgehend abgelehnt. Erst durch neue Verfahren wie

senschaftler heute in der Lage, die Interpretation jener Verhaltensweisen zu bestätigen, die Joe schon vor langer Zeit erarbeitet hat. Mithilfe der neuesten Erkenntnisse auf den Gebieten der Psychologie, Neurobiologie, Medizin, Soziologie, Kriminologie, Kommunikationswissenschaften und Anthropologie – sowie dank eines Vierteljahrhunderts Erfahrung als FBI-Agent – wird Joe Sie in die Lage versetzen, nonverbale Kommunikation erfolgreich zu deuten und für Ihre persönlichen Ziele zu nutzen. Sein Rat ist begehrt, denn aufgrund seines fundierten Fachwissens gilt Joe inzwischen weltweit als Koryphäe. So kommt es auch, dass er inzwischen regelmäßig in Fernsehsendungen wie der *Today Show* auf NBC, *CNN Headline News*, *Fox Cable News* und *Good Morning America* auf ABC interviewt wird. Darüber hinaus hält er auch weiterhin Seminare über nonverbale Kommunikation für das FBI, die CIA sowie andere nachrichtendienstliche Behörden. Er arbeitet sowohl national als auch international als Berater für die Finanz- und Versicherungsbranche sowie für führende Anwaltskanzleien. Joe lehrt außerdem an der Saint Leo Universität und an diversen medizinischen Fakultäten in den USA, wo er dank seiner einzigartigen Erkenntnisse über nonverbale Kommunikation eine große aufmerksame Zuhörerschaft gefunden hat. Unter anderem auch unter Ärzten, die lernen möchten, schneller und besser zu erkennen, was in ihren Patienten vorgeht. Was Joe zu einem derart herausragenden Meister seines Fachs macht, ist die einzigartige Kombination aus akademischem Know-how und Berufserfahrung in Sachen nonverbaler Kommunikation, die er in zahlreichen realen, mitunter brisanten Fällen gesammelt hat. Und das merkt man diesem Buch an.

Nachdem ich mit Joe gearbeitet, seine Seminare besucht und seine Ideen auf mein eigenes Leben angewandt habe, glaube ich fest daran, dass das, was Sie auf diesen Seiten erfahren werden, sehr bedeutsam ist und Ihnen dabei helfen wird, ein besseres Verständnis für nonverbale Ausdrucksformen zu entwickeln. Ich sage das als ausgebildeter Psychologe, der sich entschlossen hat, an diesem Buchprojekt mitzuarbeiten, weil ich von Joes bahnbrechender Idee begeistert war, das *wissenschaftlich fundierte* Wissen um nonverbale Kommunikation so anzuwenden, dass sich damit sowohl berufliche Ziele als auch persönlicher Erfolg leichter erreichen lassen.

Auch bin ich von seiner argumentativen, umsichtigen Herangehensweise an dieses Thema beeindruckt. Obwohl uns natürlich die Beobachtung nonverbaler Signale eine Interpretation vieler Verhaltensweisen ermöglicht, warnt uns Joe zugleich davor, sich allein auf die Körpersprache zu verlassen, um beispielsweise eine vorsätzliche Täuschung als solche zu enttarnen. Das ist eine wichtige und vor allem selbstkritische Erkenntnis, die von Laien ebenso wie von Strafverfolgungsbehörden oft vernachlässigt wird. Wir sollten uns daher immer wieder ermahnen, wirklich *sehr* vorsichtig zu sein, bevor wir einen Menschen auf der Grundlage nonverbaler Verhaltensweisen als ehrlich oder unehrlich einstufen.

Anders als in vielen anderen Büchern, die sich mit diesem Thema befassen, beruhen die nachfolgend vorgestellten Informationen nicht auf persönlichen Meinungen oder vagen Spekulationen, sondern auf harten wissenschaftlichen Fakten und praktisch erprobten Erkenntnissen. Ferner hebt dieses Buch einen Aspekt hervor, den andere Veröffentlichungen häufig außer Acht lassen: die entscheidende Rolle, die das *limbische System* des menschlichen Gehirns im Hinblick auf unbewusste, nonverbale Verhaltensweisen spielt.

Auch Sie können die lautlose Sprache des Körpers erlernen. Dieses Buch wird Ihnen dabei helfen, und zwar unabhängig davon, ob Sie sich nun mit nonverbaler Kommunikation befassen, weil Sie damit berufliche Ziele verbinden oder weil Sie einfach nur Ihre Freunde und Ihre Familie besser verstehen möchten. Um diese Sprache zu beherrschen, ist es nicht nur erforderlich, die folgenden Kapitel durcharbeiten, sondern Sie müssen auch ausreichend viel Zeit und Energie investieren, um Joes Lehren in Alltagssituationen umzusetzen und anzuwenden.

So werden Sie ebenfalls lernen, »Menschen zu lesen«, ihr nonverbales Verhalten zu verstehen und zu entschlüsseln – nicht zuletzt, um ihre Handlungen besser vorhersagen zu können. Dazu ist zwar zunächst ein gewisser Aufwand erforderlich, aber Sie werden sehen, dass es sich lohnt. Atmen Sie also tief durch, schlagen Sie das erste Kapitel auf und freuen Sie sich darauf, all jene wichtigen nonverbalen Verhaltensweisen kennenzulernen, die Joe Ihnen vorstellen wird. Schon bald wird das umfangreiche Wissen um die Körpersprache für Sie kein Buch mit sieben Siegeln mehr sein.

Danksagungen

Schon bei den ersten Entwürfen zu diesem Buch wurde mir bewusst, dass dieses Projekt seinen Anfang eigentlich schon viel früher genommen hatte. Und zwar nicht erst mit meinem Interesse an Büchern über nonverbales Verhalten, auch nicht damit, dass ich anfang, mich akademisch in diesem Bereich fortzubilden oder für das FBI zu arbeiten. Es fing schon viele Jahre früher an – im engsten Familienkreis.

Meine Fähigkeit, die Gedanken und Gefühle anderer Menschen zu lesen, habe ich in erster Linie meinen Eltern, Albert und Mariana Lopez, wie auch meiner Großmutter, Adelina Paniagua Espino, zu verdanken. Sie alle haben mir auf ihre eigene Weise verschiedene Dinge über die Bedeutung und Aussagekraft nonverbaler Kommunikation vermittelt. Meine Mutter brachte mir bei, wie wertvoll Körpersprache ist, wenn es darum geht, mit anderen zu interagieren. Eine subtile Geste, so lehrte sie mich, kann eine angespannte Situation entschärfen oder jemandem dabei helfen, sich wohler zu fühlen – eine Fähigkeit, die sie ihr ganzes Leben lang mühelos angewandt hat. Mein Vater brachte mir bei, wie kraftvoll nonverbale Kommunikation sein kann; ein einziger Blick von ihm kann ganze Bände sprechen. Er ist ein Mensch, der allein durch seine Anwesenheit Respekt ausstrahlt. Und von meiner Großmutter, der ich dieses Buch widme, lernte ich, dass selbst kleine Gesten wie ein Lächeln, ein Kopfneigen, eine sanfte Berührung zur rechten Zeit eine enorme Wirkung haben können; manchmal sogar eine heilsame. Tag für Tag brachte sie mir Weisheiten wie diese bei und bereitete mich so darauf vor, die Welt und die Menschen um mich herum genauer zu beobachten. In diesem Buch finden sich aber nicht nur die Weisheiten meiner Großmutter, ich hatte noch viele andere Lehrmeister.

An der Brigham Young Universität lehrten mich J. Wesley Sherwood, Richard Townsend und Dean Clive Winn II viel über Polizeiarbeit und die Beobachtung von Straftätern. Später brachten mir beim FBI Leute wie Doug Gregory, Tom Riley und Julian »Jay« Koerner, Dr. Richard Ault und David G. Major bei, auf welche feinen Verhaltensnuancen es im Rahmen von Spionageabwehreinheiten ankommt. Ihnen allen habe ich die umfassende Schulung meiner Beobachtungsgabe zu verdanken. Dank schulde ich auch Dr. John Schafer, Ex-FBI-Agent und Forschungsbeauftragter des dem FBI zugehörigen Behavioral Analysis Program, der mich zum Schreiben ermuntert und mir bei vielen Gelegenheiten gestattet hat, sein Co-Autor zu sein. Marc Reeser, mit dem ich so lange Jagd auf Spione gemacht habe, verdient ebenfalls meine höchste Anerkennung. Auch meinen zahlreichen anderen Kollegen in der National Security Division des FBI danke ich herzlich für ihre Unterstützung.

Die Ausbildung beim FBI ist immer erstklassig und so erwarb ich meine wissenschaftlichen Kenntnisse über nonverbale Kommunikation von Koryphäen wie Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O'Sullivan, Mark Frank, Bella M. DePaulo, Aldert Vrij, Reid Meloy und Judy Burgoon – entweder im persönlichen Unterricht oder mittels ihrer Fachveröffentlichungen. Mit vielen dieser Wissenschaftler habe ich mich später auch angefreundet, unter anderem mit David Givens, dem Leiter des Center for Nonverbal Studies in Spokane, Washington, dessen Schriften, Lehren und Ratschläge mich bis heute stets begleiten. Die Forschungen und Veröffentlichungen dieser Experten haben mein Leben enorm bereichert und deshalb habe ich ihr Wissen ebenso in dieses Buch einfließen lassen wie das von Wissenschaftlern wie Desmond Morris, Edward Hall und Charles Darwin, der mit seinem bahnbrechenden Werk *Der Ausdruck der Gemüthsbewegungen bei dem Menschen und den Thieren* den Anstoß für jede weitere Forschung auf diesem Gebiet geliefert hat.

Neben diesen Persönlichkeiten, welche die akademischen Grundlagen für das vorliegende Buch lieferten, haben auch viele andere Menschen auf ihre Weise zu diesem Projekt beigetragen, ihnen gebührt ebenfalls mein Dank. Wenn es um Forschung geht, ist es immer von Vorteil, meine gute Bekannte Elizabeth Lee Barron von der Universität von Tampa an meiner Seite zu haben. Zu großem Dank verpflichtet bin ich auch Dr. Phil Quinn von der Universität von Tampa und Prof.

sität für all die Jahre der Freundschaft und die Bereitschaft, sich meinem vollen Termin- und Reiseplan anzupassen.

Dieses Buch wäre nicht dasselbe ohne die tollen Fotos, dafür bedanke ich mich bei dem angesehenen Fotografen Mark Wemple. Ein großes Dankeschön geht natürlich auch an Ashlee B. Castle, meine Verwaltungsassistentin, die auf die Frage, ob sie bereit wäre, für das Buch Grimassen zu schneiden, mit einem lakonischen »Klar, warum nicht?« antwortete. Ihr seid die Besten! Des Weiteren danke ich auch dem in Tampa ansässigen Künstler David R. Andrade für seine Illustrationen.

Bei meinem Verlag HarperCollins möchte ich drei Personen ganz besonders danken: Matthew Benjamin, meinem geduldfähigen Herausgeber, der unser gemeinsames Buchprojekt mit größtem Engagement und höchster Professionalität umgesetzt hat. Und natürlich der verantwortlichen Redakteurin Toni Sciarra, deren beharrlichem Einsatz es zu verdanken ist, dass dieses Buch rechtzeitig seine endgültige Form erhielt. Zu diesem wunderbaren Verlagsteam gehört auch meine Lektorin Paula Cooper, der ich ebenfalls zu großem Dank verpflichtet bin. Und an dieser Stelle möchte ich auch noch einmal ganz ausdrücklich Dr. Marvin Karlins danken – dafür, dass er geradezu unermüdlich dabei geholfen hat, meine Ideen in eine präsentable Buchform zu bringen; und besonders für seine netten Worte im Vorwort.

Große Dankbarkeit empfinde ich auch gegenüber meiner lieben Freundin Dr. Elizabeth A. Murray, einer Vollblutwissenschaftlerin und Dozentin, die sich trotz eines vollen Unterrichtsplans die Zeit genommen hat, um die ersten Fassungen dieses Manuskripts zu korrigieren und mich an ihrem umfassenden Wissen über den menschlichen Körper teilhaben zu lassen.

Meiner Familie – sowohl dem engeren als auch dem weiteren Kreis – danke ich für die Geduld, die sie mir und meinem Schreibprozess entgegengebracht hat, wenn ich wieder einmal nicht die Freizeit mit ihr verbringen konnte. An Luca richte ich ein *muito obrigado*. Meiner Tochter Stephanie danke ich jeden Tag für ihre herzliche, liebevolle Art.

Alle genannten Menschen haben auf die eine oder andere Weise zu diesem Buch beigetragen; und all ihr Wissen und ihre Erkenntnisse werde ich nachfolgend mit Ihnen teilen. Ich habe dieses Buch in dem Bewusstsein geschrieben, dass viele von Ihnen diese Informationen im täglichen Leben nutzen werden. Deshalb habe ich

möglichst klar und prägnant auszudrücken. Sollten Sie irgendwelche Fehler in diesem Buch entdecken, bin ich allein dafür verantwortlich.

Es gibt im Lateinischen ein altes Sprichwort, das besagt: »Wer lehrt, der lernt« (*Qui docet discit*). In vielerlei Hinsicht verhält es sich beim Schreiben ganz genauso; es ist ein Prozess des ständigen Lernens und Erkennens, der rückblickend ein großes Vergnügen für mich war. Nun bleibt mir nur zu hoffen, dass am Ende der Lektüre auch Sie Ihr Wissen darüber erweitern konnten, wie wir ohne Worte kommunizieren – und dass Ihr Leben, wie auch das meine, dadurch auf vielfältige Weise bereichert wird.

Joe Navarro
Tampa, Florida
August 2007

1. Die Geheimnisse nonverbaler Kommunikation

Jedes Mal, wenn ich mich mit anderen Menschen über das Thema Körpersprache austausche, fällt zwangsläufig irgendwann die Frage: »Joe, wie bist du überhaupt darauf gekommen, dich mit nonverbalem Verhalten zu befassen?« Nun, das war nichts, was ich mir speziell vorgenommen oder langfristig geplant hätte. Mein Interesse erwuchs vielmehr aus einer praktischen Notwendigkeit heraus – der Notwendigkeit, sich erfolgreich an eine neue, fremde Lebensart anzupassen. Als ich acht Jahre alt war, kam ich als Flüchtling aus Kuba in die USA. Wir verließen die Insel nur wenige Monate nach der Schweinebucht-Invasion und waren damals zunächst überzeugt, wir würden nur kurze Zeit in den Vereinigten Staaten bleiben.

Am Anfang konnte ich kein Wort Englisch und so tat ich das, was auch Tausende anderer Immigranten taten, die ins Land kamen. Wenn ich zu meinen neuen Schulkameraden dazugehören wollte, so wurde mir schnell klar, dann musste ich mich auf die »andere« Sprache konzentrieren, die mir leichter zugänglich war: die Sprache nonverbaler Verhaltens. Und ich stellte fest, dass ich *diese* Sprache sofort übersetzen und verstehen konnte. In jener Zeit betrachtete ich den menschlichen Körper als eine Art Schautafel, auf der die Gedanken eines Menschen bildlich dargestellt sind – anhand von Mimik, Gestik und anderen Bewegungen konnte ich sie ablesen. Mit der Zeit lernte ich natürlich Englisch – und büßte sogar einige Fähigkeiten in meiner Muttersprache ein –, aber die nonverbale Sprache des Körpers blieb für mich immer wichtig, denn ich hatte schon in jungen Jahren gelernt, dass ich mich auf die nichtsprachlichen Kommunikationssignale meiner Mitmenschen fast immer verlassen konnte.

Anfangs nutzte ich Körpersprache, um dahinterzukommen, was meine Klassenkameraden und Lehrer mir zu vermitteln versuchten und welche Haltung sie mir gegenüber einnahmen. Eines der ersten Dinge, die ich bemerkte, war, dass Schüler oder Lehrer, die mich wirklich mochten, ihre Augenbrauen hoben, wenn ich den Raum betrat. Andererseits kniffen diejenigen, die mir nicht sonderlich freundlich gesinnt waren, ihre Augen leicht zusammen, wenn ich auf der Bildfläche erschien – ein Verhalten, das man nie wieder vergisst, wenn man es einmal beobachtet hat. Wie so viele andere Immigranten vor mir verwendete ich diese nonverbalen Informationen, um Freundschaften schnell einschätzen und aufbauen zu können, um trotz der Sprachbarriere in Kontakt mit anderen zu treten, Konflikten aus dem Weg zu gehen und gute Beziehungen zu pflegen. Viele Jahre später half mir das Wissen um diese Besonderheit der Mimik dabei, als Special Agent beim Federal Bureau of Investigation (FBI) Verbrechen zu lösen (siehe Kasten 1).

Ausgehend von dem, was ich in meinem Leben lernte, und meiner besonderen Ausbildung möchte ich Ihnen beibringen, wie man die Welt aus Sicht eines FBI-Experten für nonverbale Kommunikation wahrnimmt: Es offenbart sich ein lebendiges, dynamisches Umfeld, in dem jede menschliche Interaktion eine Vielzahl von Informationen in sich birgt. Und diese Informationen in Form von lautlosen Signalen können Sie dazu nutzen, um mehr darüber zu erfahren, was Menschen denken, was sie fühlen und was sie zu tun beabsichtigen. Wenn Sie es schaffen, dieses Wissen in der Praxis anzuwenden, dann wird Ihnen das in allen Lebenslagen enorme Vorteile verschaffen. Es kann Sie aber auch schützen, weil Sie Einblicke in menschliche Verhaltensweisen erhalten werden, die Ihnen sonst verborgen geblieben wären.

Was versteht man unter nonverbaler Kommunikation?

Nonverbale Kommunikation, die oft auch als nonverbales Verhalten oder Körpersprache bezeichnet wird, ist – ebenso wie das gesprochene Wort – eine Form der Informationsvermittlung, nur dass sie mithilfe von Mimik, Gestik, Berührungen, Körperbewegungen, Haltung, Körperinszenierung (Kleidung, Schmuck, Frisur, Tätowierungen und so weiter) und sogar mithilfe von Tonfall, Klangfarbe und

MIT EINEM WIMPERNSCHLAG

Kasten 1

Wir weichen einem Blick aus, wenn wir uns unwohl fühlen oder etwas sehen, das uns nicht gefällt. Das Zusammenkneifen der Augen (wie im Fall meiner Klassenkameraden) und das Schließen oder Zuhalten unserer Augen sind Verhaltensweisen, die wir entwickelt haben, um uns vor dem Anblick unerwünschter Dinge zu schützen, aber auch, um unsere Geringschätzung anderen gegenüber zum Ausdruck zu bringen.

Als Ermittler machte ich mir dieses Wissen einmal zunutze, als ich im Fall eines verheerenden Hotelbrands in Puerto Rico ermittelte, bei dem 97 Menschen ums Leben gekommen waren. Schnell geriet ein Wachmann unter Verdacht, weil das Feuer just in seinem Zuständigkeitsbereich ausgebrochen war. Eine der Methoden, mit denen wir schließlich herausfanden, dass er das Feuer nicht gelegt hatte, war, ihm eine Reihe präziser Fragen zu stellen: Wo er sich vor Ausbruch des Feuers befunden habe. Wo er zum Zeitpunkt des Ausbruchs gewesen sei. Und schließlich, ob er das Feuer gelegt habe oder nicht. Bei jeder Frage beobachtete ich sorgsam, ob er Anstalten machte, meinem Blick auszuweichen. Nur einmal wandte er die Augen ab, nämlich bei der Frage, wo er sich bei Ausbruch des Feuers befunden habe. Seltsamerweise schien ihn die Frage »Haben Sie das Feuer gelegt?« nicht weiter zu beunruhigen. Dies sagte mir, dass das eigentliche Problem nicht seine mögliche Beteiligung an der Brandstiftung war, sondern vielmehr sein Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Katastrophe. Die leitenden Ermittler hakten diesbezüglich nach und schließlich gab er zu, seinen Posten verlassen zu haben, um seiner Freundin einen Besuch abzustatten, die ebenfalls in dem Hotel tätig war. Bedauerlicherweise drangen die Brandstifter genau während dieser Zeit in den Bereich ein, den er hätte bewachen sollen, und legten das Feuer.

Der ausweichende Blick des Wachmanns gab uns den notwendigen Hinweis, um ganz gezielt einer bestimmten Frage weiter nachzugehen, die schließlich zur Lösung des Falls führte. Kurz darauf wurden die drei für das tragische Feuer verantwortlichen Brandstifter verhaftet und zur Rechenschaft gezogen. Der Wachmann hatte zwar grob fahrlässig gehandelt, weswegen er unter starken Schuldgefühlen litt, aber er war nicht der Täter.

verbale Verhaltensweisen machen etwa 60 bis 65 Prozent der gesamten zwischenmenschlichen Kommunikation aus – eine Quote, die beim Liebesakt sogar auf 100 Prozent ansteigen kann (Burgoon, 1994, 229–285).

Nonverbale Kommunikation kann auch die wahren Gedanken, Gefühle und Absichten einer Person offen

sprachliche Verhaltensweisen manchmal auch als *Tells* bezeichnet (Pokerfreunde wissen: Diese sagen etwas über die wahre Gemütsverfassung eines Menschen aus). Weil man sich normalerweise der Tatsache nicht bewusst ist, dass man auch mit nonverbalen Mitteln kommuniziert, ist Körpersprache in der Regel authentischer als verbale Äußerungen, die der Sprecher bewusst formuliert, um bestimmte Ziele zu erreichen (siehe Kasten 2).

Jedes Mal, wenn Ihre Beobachtung der nonverbalen Verhaltensweisen eines anderen Menschen dazu beiträgt, seine Gefühle, Absichten oder Handlungen zu verstehen – oder seine sprachlichen Äußerungen besser zu deuten –, dann wissen Sie: Sie haben seine lautlosen Signale erfolgreich entschlüsselt und einen eindeutigen Nutzen daraus gezogen.

Was bringt das Wissen um nonverbales Verhalten?

Durch ausführliche Forschungsarbeit konnte belegt werden, dass Menschen, die nonverbale Kommunikation wirkungsvoll lesen und deuten können – und die außerdem noch steuern können, wie andere sie selbst wahrneh-

TATEN SAGEN MEHR ALS WORTE

Kasten 2

Ein denkwürdiges Beispiel dafür, um wie viel ehrlicher Körpersprache sein kann als gesprochene Sprache, ist die Ermittlung in einem Vergewaltigungsfall im Parker-Indianerreservat in Arizona. Ein Tatverdächtiger wurde zum Verhör aufs Revier bestellt. Seine Worte klangen überzeugend und sein Alibi plausibel. Er behauptete, er sei dem Opfer nicht begegnet, sondern sei bei seiner Arbeit auf dem Feld eine Reihe Baumwollpflanzen abgeschritten, nach links abgebogen und dann geradewegs nach Hause gegangen. Während meine Kollegen sich Notizen dazu machten, wandte ich meinen Blick keine Sekunde von dem Verdächtigen ab. Dabei bemerkte ich, dass er, während er sagte, er sei nach links abgebogen und nach Hause gegangen, mit der Hand nach rechts deutete – also in die Richtung, die zum Tatort führte. Hätte ich ihn nicht beobachtet, wäre mir die Abweichung zwischen seinem verbalen («Ich ging nach links») und seinem nonverbalen Verhalten (die nach rechts zeigende Hand) niemals aufgefallen. So aber keimte in mir der Verdacht, dass er womöglich log. Ich wartete eine Zeit lang und konfrontierte ihn dann mit diesem Widerspruch. Nach einer Weile gestand er schließlich.

men –, mehr Erfolg im Leben haben als Menschen, denen diese Fähigkeit fehlt (Goleman, 1995, 13–92). Mit diesem Buch habe ich mir zum Ziel gesetzt, Ihnen beizubringen, wie Sie die Welt um sich herum exakt beobachten und nonverbale Signale in jeder beliebigen Situation richtig interpretieren können. Dieses wertvolle Wissen wird Ihre zwischenmenschlichen Beziehungen verbessern und Ihr Leben ebenso bereichern, wie dies bei mir der Fall war.

Besonders faszinierend ist, dass Sie dieses Wissen um nonverbales Verhalten universell einsetzen können. Es funktioniert überall da, wo Menschen in Kontakt miteinander treten. Nonverbale Kommunikation ist allgemeingültig und zuverlässig. Wenn man erst einmal weiß, was ein spezielles nonverbales Verhalten zu bedeuten hat, kann man diese Information in allen möglichen Situationen und Umgebungen anwenden. Es ist im Grunde sogar ziemlich schwierig, ohne nonverbale Mittel wirkungsvoll zu kommunizieren. Falls Sie sich jemals gefragt haben sollten, warum sich Menschen im Zeitalter von Computern, SMS, E-Mails, Telefonen und Videokonferenzen die Mühe machen, in ein Flugzeug zu steigen und zu einer Besprechung zu fliegen: Es liegt an dem Bedürfnis, leibhaftig anwesend zu sein und nonverbale Zeichen zu äußern und zu beobachten. Nichts ist aussagekräftiger als die Beobachtung von nonverbalen Verhaltensweisen *live* und *vor Ort*. Und zwar weil sie so macht- und bedeutungsvoll sind. Alles, was Sie in diesem Buch lernen, werden Sie künftig situations- und umgebungsunabhängig anwenden können. Hier ein Beispiel:

WIE EIN ARZT EIN GLÜCKLICHES HÄNDCHEN BEWIES

Kasten 3

Vor einiger Zeit hielt ich vor einer Gruppe von Pokerspielern ein Seminar darüber, wie man das Wissen um nonverbales Verhalten anwendet, um die Karten seiner Gegner zu »lesen« und mehr Geld am Spieltisch zu gewinnen. Weil Poker ein Spiel ist, in dem Bluffen und Täuschen eine wichtige Rolle spielen, haben Spieler naturgemäß ein großes Interesse daran, die Tells ihrer Gegner lesen zu können. Für sie ist die Entschlüsselung nonverbaler Zeichen ein zentraler Erfolgsfaktor. Viele Seminarteilnehmer waren dankbar für die Einblicke, die ich ihnen gewährte, doch ich staunte vor allem darüber, wie viele von ihnen auf Anhieb begriffen, wie wichtig das Verständnis und die Nutzbarmachung nonverbalen Verhaltens auch jenseits des Pokertischs ist.

Zwei Wochen nach der Veranstaltung erhielt ich von einem der Teilnehmer, einem Arzt aus Texas, eine E-Mail, in der er mir schrieb: »Mit am erstaunlichsten finde ich, dass das, was ich in Ihrem Seminar gelernt habe, auch in meiner Praxis sehr nützlich ist. Die nonverbalen Signale, auf die Sie uns hingewiesen haben, um Pokerspieler zu analysieren, haben mir auch bei meinen Patienten gute Dienste geleistet. Jetzt merke ich viel leichter, ob jemand guter Dinge ist, sich unwohl fühlt oder mir etwas verheimlicht.« Die E-Mail dieses Arztes belegt eindrucklich die Allgemeingültigkeit nichtsprachlicher Kommunikation und ihre Bedeutung in allen Lebensbereichen.

Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Ich bin davon überzeugt, dass jeder durchschnittlich begabte Mensch lernen kann, mithilfe des Wissens um nonverbale Kommunikation sein Leben zu verbessern. Ich bin mir dessen so sicher, weil ich in den letzten 20 Jahren Tausenden von ganz normalen, durchschnittlich begabten Menschen gezeigt habe, wie man nonverbales Verhalten deutet und erfolgreich einsetzt, um persönliche wie berufliche Ziele zu erreichen. Dies kann jedoch nur gelingen, wenn Sie und ich wie Partner zusammenarbeiten – und deshalb sollte jeder seinen Beitrag zum Gelingen unseres Gemeinschaftsprojekts leisten.

Zehn Gebote, um nonverbale Signale erfolgreich zu entschlüsseln

»Menschen lesen«, sie nonverbal verstehen, ihre Gedanken, Gefühle und Absichten einschätzen können – das ist eine Fähigkeit, die man ohne eine fundierte Anleitung und ständige Übung nicht erwerben kann. Um Ihnen dabei etwas Schützenhilfe zu leisten, möchte ich Ihnen einige wichtige Leitlinien – oder Gebote – mit auf den Weg geben. Wenn Sie diese Gebote in Ihren Alltag integrieren und sie routinemäßig befolgen, werden sie Ihnen schon bald in Fleisch und Blut übergegangen sein, sodass Sie kaum noch darüber nachdenken müssen. Es ist so ähnlich wie Autofahren. Erinnern Sie sich noch an Ihre ersten Fahrstunden? Wenn es Ihnen so ging wie mir, dann waren Sie vollauf damit beschäftigt, das F