

Was zuckt denn da?

EINBLICK. Unbewusste Regungen im Gesicht drücken Emotionen aus, die sich mit etwas Übung erkennen lassen. Das ist auch in der Personalarbeit nützlich.



Ekel

Angst

Ärger

Verachtung

Traurigkeit

Freude

Überraschung

Von Henning Olesen

Der Mensch ist ein emotionales Wesen. Emotionen gehören zu uns, wir brauchen sie wie die Luft zum Atmen, und sie bestimmen jeden Augenblick unseres Handelns. Sie prägen unser alltägliches Erleben und Verhalten. Sie sind die Grundlage für Kontakt und soziale Austauschprozesse mit anderen Personen. Über unsere Emotionen regulieren wir zum Beispiel Nähe und Distanz oder Zurückziehen und Annäherung.

Emotionen haben eine deutliche Signalwirkung. Im Lauf der Evolution und unseres eigenen Lebens entstand in unserem Gehirn ein Emotionssystem, das jeden einzelnen Emotionsauslöser speichert. Wenn wir zum Beispiel gelernt haben, uns vor etwas zu fürchten, wird der Auslöser dafür in unserem Gehirn gespeichert und künftig automatisch verknüpft. Dieses Emotionssystem oder, wie Paul Ekman es nennt, unsere „emotionale Alarmdatenbank“, mobilisiert

unsere emotionalen Reaktionen unbewusst und in wenigen Millisekunden.

Aus der Praxis: Angst im Gesicht

Das lässt sich an einem Beispiel aus meiner Tätigkeit als Coach leicht nachvollziehen: Als Kind hat ein Klient bei bestimmten Rechenaufgaben starke Angst empfunden, weil sein Vater ihn bei falschen Lösungen rügte. In seinem Emotionssystem sind seitdem Rechenaufgaben mit Angst verknüpft. Diese Angst zeigt sich heute für ihn unbewusst und dennoch ganz deutlich in seinem Gesicht, wenn es um das Thema Zahlen geht. Dann ist zum Beispiel das Heben der Augenbrauen und der oberen Augenlider in seinem Gesichtsausdruck zu beobachten. Als Vertriebsleiter muss der 45-Jährige aber wichtige Verkaufsgespräche führen. In diesen Gesprächen nehmen seine Geschäftspartner – ebenfalls unbewusst – einen unsicheren Verkäufer wahr und schreiben diese Unsicherheit möglicherweise dem Produkt statt der Person zu.

Diese und andere unterdrückte oder unbewusste Emotionen hinterlassen immer für den Bruchteil einer Sekunde Spuren im Gesicht eines Menschen, sogenannte „Micro Expressions“. Erforscht und gefunden hat sie Paul Ekman. Während seiner Forschungsarbeit entdeckte er, dass der Mensch dazu in der Lage ist, mehr als 10.000 Gesichtsausdrücke anzunehmen. „Doch von den unzähligen Ausdrücken haben nur 3.000 einen emotionalen Sinn, der Rest sind Fratzen“, so Ekman.

Gleichzeitig fand er heraus, dass der mimische Ausdruck der sieben Basisemotionen – Angst, Überraschung, Ärger, Ekel, Verachtung, Traurigkeit und Freude – über alle Kulturen gleich sind. Er bewies damit die Theorie von Charles Darwin zur Mimik als universelle Körpersprache, indem er zusammen mit Wallace Friesen eine objektive Methode erarbeitete, mit welcher sich kleinste Gesichtsbewegungen durch die 43 Gesichtsmuskeln messen lassen. Ekman nennt dies das „Facial Action Coding

System". Er dokumentierte damit in der achtjährigen Entwicklungszeit nachvollziehbar, wissenschaftlich und mit einer sehr umfangreichen Sammlung an Beschreibungen, Fotos und Videos den ersten „Atlas der menschlichen Mimik“. Mithilfe des „Facial Action Coding System“ war man nun dazu imstande, Gesichtsregungen zu identifizieren.

Diese unwillentlichen Gesichtsausdrücke oder „Micro Expressions“ sind hervorragende Wegweiser im Gespräch, weil sie – kompetent und ethisch genutzt – unverfälschte Hinweise auf die zugrunde liegenden Emotionen des Gesprächspartners sind – wobei man an dieser Stelle unbedingt anmerken muss, dass es nicht um das Erkennen von Lügen oder Täuschungen geht.

Man kann die Grundemotionen erkennen, weil sie nicht kontrollierbar sind. Sie sind echt und daher so wertvoll. So erfolgen zum Beispiel bei Ärger folgende sogenannte „Action Units“: Zusammen-

und deutlich als „Micro Expression“ die Traurigkeit – durch das kurze Heben der inneren Augenbraue und das Zusammenziehen der Augenbrauen. Darauf bin ich in etwa so eingegangen: „Manchmal verliert man ja auch Nähe und Kontakt durch eine berufliche Veränderung...“ Bewusst offengelassen brachte diese Anmerkung hervor, dass der Bewerber wirklich gerne die Stelle haben möchte, doch dass er wegen des Umzugs und der räumlichen Trennung von Freunden und Familie bei aller Freude an dem Angebot auch noch Zweifel hat.

Selbst bei guter Schulung ist niemand vor Beobachterfehlern gefeit

Doch es ist nicht immer so einfach, die wahren Emotionen des Bewerbers oder Mitarbeiters zu erkennen. Denn wir achten auf der einen Seite auf das Verhalten unseres Gegenübers, auf der anderen Seite beschäftigen wir uns auch mit unserer eigenen Handlungs- und Gesprächspla-

Lügen lassen sich nicht im Gesicht ablesen. Aber es zeigen sich unbewusst sieben Grundemotionen, die man im Gespräch thematisieren kann.

ziehen der Augenbrauen, Heben der Oberlider und Heben der Oberlippe. Bei Angst sind zum Beispiel die „Action Units“ Heben der inneren Augenbraue, Heben der äußeren Augenbraue und Heben der Oberlider beteiligt.

Emotionen aufgreifen

Ein weiteres Beispiel aus meiner Erfahrung zeigt, wie man im Gespräch auf die erkannten unbewussten Emotionen eingehen kann: Ein Bewerber ist in der letzten Gesprächsrunde und es geht um die Entscheidung für oder gegen den Job. Während des Gesprächs zeigt sich, dass er in Richtung „ja“ tendiert, und im Gesicht des Bewerbers ist Freude zu erkennen, Erleichterung und ein wenig Stolz. Gleichzeitig zeigt sich ganz kurz

zung. Gleichzeitig haben unser eigener Gefühlszustand, unsere Erwartungen und Überzeugungen großen Einfluss darauf, was wir an Informationen inklusive Emotionen wahrzunehmen glauben.

Die Herausforderung besteht deswegen darin, ein größeres Emotionsbewusstsein zu entwickeln und dadurch das eigene Verhalten klarer zu reflektieren und behutsam mit dem umzugehen, was man über den Gefühlszustand anderer zu wissen glaubt. ■

Henning Olesen

arbeitet als Trainer und Coach und bildet sogenannte „Face Coaches“ aus.

DAS
KARRIERE
PORTAL

für Chemie
und Life Sciences



Unser Netzwerk unterstützt Sie bei der Rekrutierung

- spezifischer Online-Stellenmarkt
- Stellenmarkt der Nachrichten aus der Chemie, wichtigste deutschsprachige Fachzeitschrift der Chemie
- Bewerberdatenbank
- Jobbörsen & Vortragsveranstaltungen



Von Chemikern für Chemiker!
www.gdch.de/karriere

Die Gesellschaft Deutscher Chemiker e.V. (GDCh) ist die größte wissenschaftliche Gesellschaft Kontinentaleuropas. 145 Jahre Erfahrung und die weltweite Vernetzung zu Industrie und Wissenschaft machen uns zum Global Player mit Tradition. Wir sind überall dort aktiv, wo sich Menschen mit Chemie beschäftigen.

GDCh

GESELLSCHAFT DEUTSCHER CHEMIKER