

LEIL LOWNDES

Wie man das Eis bricht

92 Wege, um mit
jedem ins Gespräch
zu kommen und
Vertrauen aufzubauen

mvgverlag 

LEIL LOWNDES

Wie man
das Eis
bricht

92 Wege, um mit jedem
ins Gespräch zu kommen und
Vertrauen aufzubauen

mvgverlag 

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie. Detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.de> abrufbar.

Für Fragen und Anregungen

info@mvg-verlag.de

6. Auflage 2023

© 2021 by mvg Verlag, ein Imprint der Münchner Verlagsgruppe GmbH

Türkenstraße 89

80799 München

Tel.: 089 651285-0

Fax: 089 652096

© der Originalausgabe 2003 by Leil Lowndes

Die englische Originalausgabe erschien 2003 bei McGraw-Hill, New York, unter dem Titel *How to talk to anyone*.

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Übersetzung: Martin Bauer

Redaktion: Palma Müller-Scherf

Umschlaggestaltung: Maria Wittek, unter Verwendung von iStockphoto

Satz: Grafikstudio Foerster, Belgern

Druck: GGP Media GmbH, Pößneck

Printed in Germany

ISBN Print 978-3-86882-469-8

ISBN E-Book (PDF): 978-3-86415-505-5

ISBN E-Book (EPUB, Mobi): 978-3-86415-506-2



Weitere Informationen zum Verlag finden Sie unter

www.mvg-verlag.de

Beachten Sie auch unsere weiteren Verlage unter www.m-vg.de

*Auf dieser Welt gibt es zwei Typen von Menschen:
Der eine betritt einen Raum und sagt: »Nun, hier bin ich!«
Und der andere betritt einen Raum und sagt: »Ah, da bist du ja!«*

INHALT

Einleitung	Wie man alles, was man will, von anderen bekommt (oder es zumindest versucht)	9
------------	--	---

Teil 1:	Wie man Leute fasziniert, ohne auch nur ein Wort zu sagen	17
---------	--	----

1.	So heben Sie sich mit Ihrem Lächeln magisch ab	21
2.	So wirken Sie dank Ihrer Augen intelligent und einfühlsam	25
3.	So erwecken Sie mit Ihren Blicken Liebe	30
4.	So kommen Sie überall als Siegertyp rüber	32
5.	So gewinnen Sie das Herz anderer Menschen, indem Sie auf das »Kind in ihnen« eingehen	35
6.	So gibt man jemandem das Gefühl, er sei ein alter Freund	40
7.	So wirken Sie jederzeit hundertprozentig glaubwürdig	44
8.	So lesen Sie Menschen, als hätten Sie einen siebten Sinn	48
9.	So stellen Sie sicher, dass Ihnen nichts entgeht	52

Teil 2:	Woher man weiß, was man nach »Hallo« sagen soll	57
---------	--	----

10.	So stößt man tollen Smalltalk an	61
11.	So klingen Sie, als hätten Sie eine Super-Persönlichkeit (egal, was Sie sagen)	65
12.	So macht man Leute auf sich neugierig	69
13.	So treffen Sie die Leute, die Sie treffen wollen	71
14.	So dringen Sie in einen geschlossenen Kreis vor	73
15.	So klingt selbst »Wo kommen Sie her?« interessant	75
16.	So antwortet ein Siegertyp auf die Frage »Was machen Sie so?«	80
17.	So machen Sie Leute gekannt miteinander bekannt	83
18.	So belebt man eine ersterbende Unterhaltung wieder	85
19.	So fesseln Sie den anderen mit seinem Lieblingsthema – ihm selbst!	88

20.	So müssen Sie sich nie wieder fragen »Was sage ich jetzt?«	90
21.	So bringt man Menschen fröhlich zum Plaudern (so dass Sie sich sogar davonstehlen können)	94
22.	So kommen Sie als positiver Mensch rüber	98
23.	So haben Sie immer etwas Interessantes zu sagen	100

Teil 3:	So redet man wie ein VIP	105
---------	---------------------------------	------------

24.	So finden Sie heraus, was der andere macht (ganz ohne zu fragen!)	107
25.	Und so antworten Sie auf die Frage »Und was machen Sie so?«	110
26.	So klingen Sie noch klüger, als Sie sind	115
27.	So vermeiden Sie, anbiedernd zu klingen (überlassen Sie es den anderen, Ähnlichkeiten zu entdecken)	119
28.	Mit »Sie zuerst« gewinnen Sie Anerkennung und Zuneigung	122
29.	So geben Sie anderen das Gefühl, dass Sie nicht jeden anlächeln	126
30.	So vermeiden Sie, wie ein Idiot zu klingen	129
31.	So verbessern Sie Ihre Konversation mit den Methoden von Motivationstrainern	131
32.	Scherzen wie die Großen (Siegertypen sagen, wie es ist)	136
33.	So vermeiden Sie das schlimmste Konversations-Fettnäpfchen	138
34.	So überbringt man Menschen schlechte Nachrichten (und wird dafür umso mehr gemocht)	140
35.	So reagiert man, wenn man nicht antworten will (und sich wünscht, der andere würde endlich die Klappe halten)	142
36.	So redet man mit Berühmtheiten	144
37.	So sorgt man dafür, dass Menschen einem danken wollen	147

Teil 4:	So gehören Sie überall dazu	151
---------	------------------------------------	------------

38.	So werden Sie zum Universalmenschen	153
39.	So klingen Sie, als wüssten Sie alles über jeden Job oder jedes Hobby	157
40.	So finden Sie das heiße Eisen (elementare Arzt-Gespräche)	161
41.	So erfahren Sie etwas über das Leben der Anderen	164
42.	So reden Sie in anderen Ländern	167
43.	So überzeugt man Menschen, Ihnen den Insider-Preis (auf praktisch alles) zu gewähren	171

Teil 5:	So klingen Sie, als würden Sie Ihrem Gesprächspartner gleichen wie ein Ei dem anderen	177
44.	So vermitteln Sie Menschen das Gefühl, Sie gehörten ihrer »Klasse« an	179
45.	So vermitteln Sie einem Menschen das Gefühl, Sie gehörten zu seiner Familie	182
46.	So macht man es anderen wirklich klar	188
47.	So erwecken Sie den Eindruck, wirklich zuzuhören (ohne immer nur »ja«, »hm« und »genau« zu sagen)	191
48.	So vermitteln Sie das Gefühl, Sie würden die Dinge genauso sehen/hören/empfinden wie Ihr Gegenüber	193
49.	So lässt man Menschen <i>Wir</i> denken (statt ich gegen dich)	197
50.	So schaffen Sie mit einem Insiderwitz Nähe	200

TEIL 6:	Der Unterschied zwischen klugen Komplimenten und törichten Lobhudeleien	205
51.	Wie man jemandem ein Kompliment macht (ohne schleimig zu wirken)	207
52.	So wird man eine Brieftaube für angenehme Gefühle	209
53.	Wie man das Gefühl vermittelt, ein Kompliment wäre einem »nur so rausgerutscht«	212
54.	So gewinnt man mit »Undercover«-Komplimenten Herzen	214
55.	So machen Sie sich mit einem »Killer-Kompliment« unvergesslich	216
56.	So bringt man Menschen mit »Lobeshäppchen« zum Lächeln	219
57.	So lobt man mit perfektem Timing	222
58.	So wecken Sie in anderen den Wunsch, Sie zu loben	224
59.	So vermittelt man einer geliebten Person das Gefühl, man sei der Partner fürs Leben	227

TEIL 7:	Eine Direktleitung ins Herz	233
60.	So klingen Sie am Telefon mitreißender	235
61.	So klingen Sie nahe (auch wenn Sie hunderte Kilometer entfernt sind)	238
62.	So macht man den anderen froh, dass er angerufen hat	240
63.	So kommen Sie am Cerberus vorbei	244
64.	So bekommen Sie am Telefon von großen Tieren, was Sie wollen	246
65.	So kriegt man, was man will – durch gutes Timing!	248
66.	So beeindrucken Sie jeden mit der Ansage auf Ihrer Mailbox	251
67.	So bringt man andere dazu, zurückzurufen	254

68.	So vermitteln Sie dem Zerberus das Gefühl, Sie seien ein Kumpel des VIP	256
69.	So erwecken Sie den Eindruck, äußerst rücksichtsvoll zu sein	258
70.	So »hört« man am Telefon zwischen den Zeilen	260

TEIL 8:	Eine Party »bearbeiten« wie ein Politiker	267
---------	--	------------

71.	So vermeiden Sie den gängigsten Party-Schnitzer	271
72.	So legt man einen unvergesslichen Auftritt hin	273
73.	So treffen Sie die Leute, die Sie treffen wollen	275
74.	So locken Sie Menschen auf Zusammenkünften an	278
75.	So geben Sie Menschen das Gefühl, sie seien Kinostars	281
76.	So verblüffen Sie Menschen damit, was Sie sich von ihnen gemerkt haben	284
77.	So verkauft man mit den Augäpfeln	286

TEIL 9:	Wie man die gemeinste gläserne Decke durchbricht	293
---------	---	------------

78.	So gewinnen Sie die Zuneigung von Menschen, indem Sie über deren Schnitzer hinwegsehen	295
79.	So bringen Sie verhinderte Erzähler zum Strahlen	298
80.	So teilt man Menschen mit, was für sie herausspringt	300
81.	So bringen Sie Menschen dazu, Ihnen einen Gefallen tun zu wollen	303
82.	So bittet man erfolgreich um Gefälligkeiten	305
83.	So wissen Sie, was man auf Partys nicht sagen soll	307
84.	Was man auf Dinnerpartys nicht sagt	310
85.	Was man bei einem zufälligen Treffen nicht sagt	312
86.	So erreicht man, dass Menschen einem wirklich zuhören	314
87.	So nimmt man Menschen ihre Wut (und zwar in maximal drei Sekunden)	317
88.	So gewinnen Sie Menschen für sich (selbst wenn Sie einen Bock geschossen haben)	320
89.	So fangen Sie mit Klasse eine Ratte	322
90.	So bekommen Sie von Dienstleistern, was Sie wollen	325
91.	So wird man Anführer statt Mitläufer	327
92.	So macht man jederzeit das Richtige	329

	Anmerkungen	334
	Über die Autorin	336

EINLEITUNG

Wie man alles, was man will, von anderen bekommt (oder es zumindest versucht)

Haben Sie je die erfolgreichen Leute bewundert, die scheinbar alles haben? Die im Geschäftsleben selbstbewusst auftreten und auf Partys entspannt plaudern? Die die besten Jobs haben, die hübschesten Frauen, die treuesten Freunde, die dicksten Bankkonten und die angesagtesten Adressen?

Doch Moment mal! Viele von denen sind nicht klüger als Sie, haben keine bessere Ausbildung und sehen noch nicht einmal besser aus. Woran liegt es also? (Manche Leute glauben, sie hätten das gewisse Etwas schlicht geerbt. Andere denken, sie hätten es geheiratet, oder glauben, sie hätten einfach Glück gehabt. Doch sie liegen alle falsch.) Siegertypen haben Erfolg, weil sie im Umgang mit anderen Menschen besser sind.

Denn niemand gelangt allein an die Spitze. Im Verlauf der Jahre haben diejenigen, die alles zu haben scheinen, die Herzen und Köpfe hunderter Mitmenschen erobert und mit deren Hilfe Sprosse um Sprosse der Karriereleiter erklommen.

Die Mächtegern-Erfolgreichen am Fuß der Leiter blicken oft neidvoll hinauf und beschimpfen die großen Jungs und Mädchen weiter oben als Snobs. Wenn einflussreiche Leute nicht mit ihnen befreundet sein wollen, sie nicht lieben wollen, keine Geschäfte mit ihnen machen wollen, schimpfen die Enttäuschten auf die Cliquenwirtschaft und die »Netzwerke der Privilegierten«. So mancher beschwert sich auch, sein Aufstieg würde durch eine gläserne Decke behindert.

Doch die grummelnden Verlierer merken nie, dass sie die Zurückweisung selbst verschuldet haben. Sie kapieren nicht, dass sich eine Romanze, eine Freundschaft oder ein Geschäft nur deswegen nicht ergeben hat, weil sie ungeschickt kommuniziert haben. Fast scheint es, als verfügten beliebte Menschen über eine Trickkiste oder ein glückliches Händchen wie König Midas: Alles, was sie anfassen, wird zu Gold.

Doch was befindet sich in der Trickkiste? Eine Menge: eine Substanz, die Freundschaften festigt, eine magische Apparatur zum Überzeugen anderer Menschen und ein Zauberspruch zur Eroberung von Herzen. Erfolgreiche Menschen verfügen über Qualitäten, die dafür sorgen, dass Chefs sie gern einstellen und befördern, dass Kunden bei ihnen einkaufen und gerne wiederkommen. Ein paar dieser Tricks haben wir alle drauf, manche mehr, manche weniger. Die mit den vollen Trickkisten stehen auf der Gewinnerseite des Lebens. Dieses Buch stellt Ihnen 92 solcher Tricks vor, die erfolgreiche Leute im täglichen Leben einsetzen. So lernen auch Sie, das Spiel in Vollendung zu spielen und alles zu erreichen, was Sie sich wünschen.

Wie die kleinen Tricks enthüllt wurden

Vor vielen, vielen Jahren klagte der Lehrer unserer Schul-Theatergruppe verzweifelt über meine miserable Darstellung: »Nein, nein, nein! Dein Körper widerspricht deiner Zunge! Die kleinste Bewegung, jede Körperhaltung verrät, was du wirklich denkst. Dein Gesicht kann 7.000 verschiedene Ausdrücke formen, und jeder enthüllt, wie du dich fühlst und was du gerade denkst.« Er fuhr fort: »Und dein Körper erst! Mit jeder Bewegung schreibst du eine Autobiografie.« Ich werde seine Worte nie vergessen.

Wie Recht er hatte! Auch auf der Bühne des echten Lebens erzählt man mit jeder Bewegung unterschwellig die Geschichte seines Lebens. Hunde hören Töne, die unsere Ohren nicht wahrnehmen. Fledermäuse flitzen herum, wo wir nur finsterste Nacht sehen. Und Menschen bewegen sich auf ganz individuelle Art, die von ihren Mitmenschen zwar nicht bewusst wahrgenommen wird, die aber massiv beeinflusst, ob andere sich zu ihnen hingezogen oder von ihnen abgestoßen fühlen. Jedes Lächeln, jedes Stirnrunzeln, jede Silbe, jedes Wort, das über Ihre Lippen kommt, kann andere für Sie gewinnen – oder sie vertreiben.

Männer – hat euch euer Bauchgefühl je in letzter Sekunde davon abgeraten, ein Geschäft abzuschließen? Frauen – habt ihr je eure weibliche Intuition darüber entscheiden lassen, ob ihr ein Angebot annehmt oder nicht? Wir mögen uns gar nicht bewusst machen, was unser Bauchgefühl sagt. Doch die Gründe für unser Bauchgefühl sind völlig real – wie die hochfrequenten Töne, die Hunde und Fledermäuse hören können, wir aber nicht.

Stellen Sie sich zwei Menschen in einem Kämmerchen vor. Ausgefeilte Elektronik registriert alle Signale, die zwischen den beiden hin und her gehen. Pro Sekunde fließen bis zu 10.000 Informationseinheiten. »Um alle Einzelheiten einer einstündigen Interaktion zwischen zwei Versuchspersonen zu analysieren, bräuchte die halbe Bevölkerung der Vereinigten Staaten ihr ganzes Leben«, schätzt ein Forscher der Universität Pennsylvania.^[1]

Kann es angesichts der unzähligen subtilen Signale, die zwischen zwei Menschen hin und her gehen, konkrete Techniken geben, wie wir unsere gesamte Kommunikation klar, selbstbewusst, glaubwürdig und charismatisch gestalten können?

Entschlossen, die Antwort darauf zu finden, las ich praktisch jedes Buch, das je über Kommunikationstechniken, Charisma und zwischenmenschliche Chemie geschrieben wurde. Ich durchforstete hunderte Studien aus allen Erdteilen darüber, was Führungsqualität ausmacht und Glaubwürdigkeit erzeugt. Unerschrockene Sozialwissenschaftler haben auf ihrer Suche nach der Zauberformel noch an den unwahrscheinlichsten Orten nachgesehen. Chinesische Forscher etwa hofften, in der Ernährung ein Rezept für Charisma zu finden, und gingen sogar so weit, die Menschen je nach Katecholamin-Gehalt des Urins in verschiedene Persönlichkeitstypen zu unterscheiden.^[2] Unnötig zu erwähnen, dass ihre These bald widerlegt wurde.

Dale Carnegie war *genial* für das 20. Jahrhundert, aber wir befinden uns im 21.

Viele der Studien bestätigten lediglich den Inhalt von Dale Carnegies Klassiker aus dem Jahr 1936, *Wie man Freunde gewinnt*.^[3] Dessen zeitlose Botschaft besagte: Das Geheimnis des Erfolgs liegt darin zu lächeln, sich aufrichtig für andere Menschen zu interessieren und dem Selbstbewusstsein des anderen Rechnung zu tragen. »Alles so weit bekannt«, dachte ich. Diese Rezepte stimmen heute ebenso sehr wie vor 60 Jahren.

Wenn nun Dale Carnegie und hunderte andere diese Ratschläge unermüdlich geben, warum brauchen wir dann noch ein weiteres Buch darüber, wie man Freunde gewinnt? Aus zwei gewichtigen Gründen:

Erstens: Stellen Sie sich vor, ein Weiser riete Ihnen: »Wenn du nach China fährst, sprich Chinesisch«, gäbe Ihnen aber keinen Sprachunterricht. Dale Carnegie und viele andere Kommunikationsexperten verhalten sich genau wie dieser Weise. In der komplexen heutigen Welt greifen Ratschläge wie »lächle« oder »mache ehrliche Komplimente« nicht weit genug. Geschäftsleute sind abgebrüht und achten genau auf die Nuancen Ihres Lächelns, Ihrer Komplimente. Erfolgreiche und attraktive Menschen sind von einer Schar lächelnder Höfinge umgeben, die Interesse heucheln und ihnen alle Wünsche von den Augen ablesen. Einkäufer haben es satt, ständig von Vertretern gesagt zu bekommen, wie toll ihnen ihre Anzüge stehen. Frauen sind es leid, Verehrer in der Hoffnung auf schnellen Sex hauchen zu hören: »Du bist so schön!«

Zweitens: Die Welt hat sich seit Carnegies Zeiten dramatisch gewandelt, und wir brauchen neue Erfolgsrezepte. Um sie zu finden, beobachtete ich die Superstars von heute. Ich analysierte die Techniken, mit denen Spitzenverkäufer Abschlüsse erzielten, Redner überzeugten, Priester bekehrten, Künstler in ihren Bann schlugen, Sexsymbole verführten und Sportler gewannen.

Und fand dabei ganz konkrete Bausteine für das in der Gesamtheit schwer fassbare »Geheimnis« ihres Erfolges. Als Nächstes brach ich die Bausteine herunter in einzelne eingängige und sofort anwendbare Techniken. Ich gab jeder einen prägnanten Namen, der Ihnen sofort einfallen wird, wenn Sie in bestimmten Kommunikationssituationen »ins Schwimmen geraten«. Die von mir entwickelten Techniken habe ich einem Publikum in ganz Amerika vorgestellt. Die Teilnehmer meiner Kommunikationsseminare steuerten ihre Ideen bei. Meine Klienten, davon viele Spitzenmanager, lieferten ebenfalls eifrig Beiträge.

Ich analysierte Körpersprache und Gesichtsausdrücke der erfolgreichsten und beliebtesten Führungspersönlichkeiten, ich hörte sorgfältig zu, wenn sie zwanglos plauderten, achtete auf ihr Timing und ihre Wortwahl. Ich beobachtete sie beim Umgang mit ihren Familien, Freunden, Kollegen und Konkurrenten. Jedes Mal, wenn ich ein kleines Stückchen Magie in ihrer Kommunikation entdeckte, bat ich sie, es mit einer Pinzette hervorzuziehen und es dem hellen Licht des bewussten Denkens auszusetzen. Wir analysierten diese Stückchen gemeinsam, und dann

verwandelte ich sie in »kleine Tricks«, die andere zu ihrem Nutzen nachmachen können.

Meine Ergebnisse und die Ideen einiger dieser höchst effektiven Menschen sind in diesem Buch zusammengefasst. Manche sind subtil. Manche überraschend. Aber alle sind umsetzbar. Wenn Sie diese Techniken meistern, werden Menschen – neue Bekanntschaften, Verwandte, Freunde, geschäftliche Kontakte – Ihnen gerne ihre Herzen öffnen, ihre Häuser, ihre Unternehmen und sogar ihre Geldbörsen. Sie werden Ihnen nach Kräften geben, was Sie brauchen.

Der besondere Clou dabei: Dank Ihrer neuen Kommunikationsgabe hinterlassen Sie in Ihrem Kielwasser sehr glückliche, lächelnde Geber.

The image features a central graphic element consisting of a dark grey, stylized cloud shape. Inside this cloud, the text "Teil 1" is written in a bold, black, cursive font with a white outline. The cloud is set against a background of numerous light grey, radiating lines that emanate from its center, creating a sunburst or starburst effect. The overall design is clean and modern, with a monochromatic color scheme of greys, blacks, and whites.

Teil 1

WIE MAN LEUTE FASZINIERT, OHNE AUCH NUR EIN WORT ZU SAGEN

Sie haben nur zehn Sekunden, um zu zeigen, dass Sie jemand sind

Der Moment, in dem zwei Menschen sich das erste Mal begegnen, birgt unglaubliches Potenzial. Ihr Bild kann sich dem anderen ins Gedächtnis brennen und dort für immer weiterleben.

Dabei läuft die Reaktion praktisch komplett unterbewusst ab. Nur Künstler schaffen es gelegentlich, diese quecksilbrige, flüchtige emotionale Antwort festzuhalten. Mein Freund Robert Grossman ist ein vollendeter Karikaturist, der oft für *Forbes*, *Newsweek*, *Sports Illustrated*, *Rolling Stone* und andere Massenblätter zeichnet. Bob verfügt über ein einzigartiges Talent, nicht nur das physische Aussehen seiner Motive, sondern auch den Kern ihres Wesens zu Papier zu bringen. Aus seinem Skizzenblock springen einen die Körper und Seelen hunderter Promis an. Bobs Karikaturen enthüllen tatsächlich die Persönlichkeit der Porträtierten.

Manchmal bitten Partygäste Bob, eine Karikatur von ihnen zu zeichnen. Staunend beobachten dann die Umstehenden, wie auf einer Cocktailserviette ein Bild ihres Freundes entsteht, in dem sich sein ganzer Kern widerspiegelt. Wenn er fertig ist, legt Bob den Stift weg und reicht seinem Modell die Zeichnung. Oft reagiert der Empfänger verduzt und murmelt eher höflich als begeistert: »Vielen Dank. Toll. Aber es sieht mir nicht arg ähnlich.«

Erst wenn die Menge laut widerspricht (»verblüffende Ähnlichkeit!«), dämmert dem verwirrten Gast, dass er hier tatsächlich auf einer Serviette verewigt bekommen hat, wie die Welt ihn sieht.

Als ich Bob einmal in seinem Atelier besuchte, fragte ich ihn, wie er es schaffe, Menschen so gut zu treffen. Er antwortete: »Ganz einfach. Ich schaue nur hin.«

»Nein, das meine ich nicht«, sagte ich. »Wie gelingt es dir, ihren Wesenskern zu erfassen? Brauchst du keine Hintergrundinfos zu ihrer Vergangenheit, zu ihrem Lebensstil?«

»Nö. Ich sagte dir doch, ich schaue die Leute einfach an.«

»Hä?«

Also erklärte er es mir. »Aus dem Auftreten eines Menschen, seiner Haltung, seinen Bewegungen lässt sich fast jede Facette seines Charakters ablesen. Zum Beispiel ...«, sagte er und winkte mich zu seinem Archiv mit Karikaturen von Politikern.

»Schau«, sagte Bob und zeigte auf verschiedene präsidentielle Körperteile. »Hier die Spitzbübigkeit Clintons« in seinem angedeuteten Lächeln, »die Tapsigkeit von Bush senior«, zu sehen am Neigungswinkel seiner Schulter, »der Charme Reagans«, versprüht durch seine lächelnden Augen, »die Windigkeit Nixons«, erkennbar in der Neigung seines Kopfes. Er grub tiefer in seinem Archiv und zog Franklin Delano Roosevelt hervor, der die Nase hoch in die Luft reckte. »Hier sieht man seinen Stolz.« Gesicht und Körper verraten alles.

Erste Eindrücke sind unauslöschlich. Warum? Weil die Menschen in unserer schnelllebigen Welt mit nonverbalen Signalen geradezu bombardiert werden. Ihnen schwirrt der Kopf. Deswegen müssen sie schnelle Urteile fällen, um die Welt ordnen und mit dem weitermachen zu können, was sie gerade tun. Wenn Menschen sich erstmals begegnen, machen sie ein geistiges Polaroidfoto voneinander. Dieses Bild von Ihnen wird zu derjenigen Information, die Ihr Gegenüber sehr lange jedes Mal aufrufen wird, wenn er mit Ihnen zu tun hat.

Ihr Körper brüllt, bevor Ihre Lippen sprechen

Aber ist diese Momentaufnahme des anderen überhaupt akkurat? Erstaunlicherweise ja. Noch bevor sich Ihre Lippen öffnen und Sie die erste Silbe sprechen, hat Ihr Gegenüber sich schon ein Bild vom Innersten Ihres Wesens gemacht. Gestik und Mimik sind zu mehr als 80 Prozent für diesen ersten Gesamteindruck verantwortlich, den jemand bei einer ersten Begegnung vom anderen bekommt. Kein Wort muss gesprochen werden.

Ich habe in Ländern gelebt und gearbeitet, wo ich die örtliche Sprache nicht beherrschte. Und trotzdem erwiesen sich die ersten Eindrücke,

die ich von Menschen gewann, mit denen ich nicht ein Wort austauschen konnte, über die Jahre hinweg als korrekt. Wenn ich neue Kollegen traf, sah ich sofort, wie freundlich sie mir gesonnen waren, wie selbstsicher sie sich fühlten, und welchen Rang sie im Unternehmen ungefähr bekleideten. Allein durch Hinsehen wusste ich, wer zu den Schwergewichten gehörte und wer zu den Fliegengewichten.

Dabei habe ich keine übersinnlichen Fähigkeiten. Sie könnten das auch. Denn man bildet ein gefühlsmäßiges Urteil über jemanden, noch bevor man einen bewussten Gedanken verarbeitet hat. Studien zeigen, dass emotionale Reaktionen stattfinden, noch bevor das Gehirn verstanden hat, was diese Reaktion überhaupt auslöst.^[4] In dem Augenblick, wo jemand Sie ansieht, passiert etwas Gewaltiges, das dann die Grundlage für die gesamte weitere Beziehung bildet. Bob erzählte mir, dass er in seinen Karikaturen genau diesen ersten Blitz einzufangen versucht.

Für dieses Buch drehte ich die Fragestellung um und forderte Bob auf: »Wenn du jemand wirklich Umwerfenden darstellen wolltest – du weißt schon, intelligent, stark, charismatisch, prinzipientreu, faszinierend, an anderen Leuten interessiert ...«

»Einfach«, unterbrach mich Bob. Er wusste genau, worauf ich hinaus wollte. »Ich zeichne ihm eine tolle Haltung, ein erhobenes Haupt, ein selbstbewusstes Lächeln und einen direkten Blick.« Das sollte jeder als Idealbild anstreben, der ein Jemand werden will.

So wirkt man wie ein Jemand

Meine liebe Freundin Karen ist in ihrer Branche, der Einrichtungsindustrie, hochangesehen. Ihr Mann ist in der Kommunikationsbranche ein ebenso großer Fisch.

Auf Veranstaltungen der Branche wird Karen hofiert; in dieser Welt ist sie ein Schwergewicht. Auf Versammlungen kämpfen Kollegen um die beste Position, nur um dabei gesehen (und hoffentlich für Branchenzeitschriften wie *Home Furnishings Executive* oder *Furniture World* fotografiert) zu werden, wie sie entspannt mit Karen plaudern.

In anderen Zusammenhängen wäre Karen eigentlich oft ein Niemand: Wenn sie ihren Mann auf Veranstaltungen seiner Branche begleitet oder wenn sie Schulveranstaltungen ihrer Söhne besucht. Einmal fragte

sie mich: »Leil, wieso hebe ich mich von den anderen ab? Wieso halten mich wildfremde Leute für interessant und sprechen mich an?«

Eine sehr gute Frage. Ich bin ihr nachgegangen und habe mehrere Rezepte gefunden, wie man diesen Effekt erzielt. Wenn Sie die folgenden neun Methoden anwenden, werden Sie überall als jemand ganz Besonderes wahrgenommen. Sie werden aus jeder Menschenmenge herausragen, auch unter Wildfremden.

Fangen wir mit Ihrem Lächeln an.

1

SO HEBEN SIE SICH MIT IHREM LÄCHELN MAGISCH AB

1936 lautete eines von sechs »Musts« in Dale Carnegies *Wie man Freunde gewinnt*: »Lächeln Sie!« Dieses Edikt wurde über die Jahrzehnte von praktisch jedem Kommunikationsguru in Texten und Reden nachgebetet. Nun, im neuen Jahrtausend, wird es allerdings Zeit, die Bedeutung des Lächelns in menschlichen Beziehungen neu zu untersuchen. Bei genauer Betrachtung stellt man dann fest, dass ein flüchtiges Lächeln à la 1936 nicht immer funktioniert.

Heutzutage sind manche Leute so verwöhnt, dass ein altmodisches, spontanes Lächeln nicht mehr reicht. Schauen sie sich die Spitzenpolitiker, die Chefverhandler, die Unternehmenschefs doch einmal an – unter ihnen befindet sich kein lächelnder Schleimer. Die wirklich wichtigen Leute, egal in welchem Bereich, kultivieren ein strahlendes Lächeln, das die Leute umwirft – wenn es sich denn einmal zeigt. Dann lächelt die ganze Welt mit ihnen.

Forscher haben das Lächeln in Dutzende verschiedene Typen kategorisiert. Das Spektrum reicht vom verkniffenen Lächeln des ertappten Lügners bis zum weichen, schwammigen Lächeln eines gekitzelten Kleinkinds. Lächeln kann warm oder kalt, echt oder falsch sein. (Das kennen auch Sie, etwa von Freunden, die lächelnd versichern, »toll, dass du spontan vorbeischaust«, oder von Politikern, die im Wahlkampf um Ihre Stimme buhlen.)

Die großen Tiere wissen, dass ihr Lächeln eine ihrer mächtigsten Waffen ist, weshalb sie auch daran feilen, bis es maximale Wirkung erzielt.

Das Feintuning Ihres Lächelns

Letztes Jahr übernahm Missy, eine alte Freundin aus Collegezeiten, die Leitung einer Kartonagenfabrik. Eines Tages rief sie mich an; sie komme

demnächst nach New York, um mit ein paar potenziellen Großkunden Essen zu gehen. Ob ich dazustoßen wolle? Freudig sagte ich zu. Ich freute mich schon, das quecksilbrige Lächeln meiner Freundin wieder zu sehen und ihr ansteckendes Lachen zu hören. Missy kicherte unheimlich viel, was einen guten Teil ihres Charmes ausmachte.

Im Jahr zuvor war ihr Vater gestorben und sie hatte den Familienbetrieb übernommen. Damals fürchtete ich, Missy könnte ein wenig zu unernst sein, um Unternehmenschefin in einer so hart umkämpften Branche zu werden. Andererseits, was weiß ich schon vom Kartonageschäft?

Wir trafen uns in einer Cocktaillounge – Missy, drei ihrer potenziellen Kunden und ich – und als wir ins Restaurant hinübergangen, flüsterte Missy mir zu: »Bitte nenn' mich heute Melissa.«

»Klar«, zwinkerte ich. »Nicht viele Unternehmenschefs lassen sich Missy nennen!« Schon nach wenigen Minuten fiel mir auf, wie sehr sich Missy verändert hatte. Sie war nicht mehr die kichernde Studentin von früher. Sie war nicht weniger charmant, sie lächelte ebenso viel wie früher. Doch irgendetwas war anders, auch wenn ich es zunächst nicht identifizieren konnte.

Obwohl sie immer noch quirlig war, wirkte alles, was sie sagte, durchdachter und ernsthafter. Auf ihre potenziellen Kunden ging sie mit echter Wärme ein, und ich sah, dass sie bestens ankam. Der Abend würde ein voller Erfolg, das sah ich schon jetzt. Und tatsächlich wurden alle drei Gäste später zu ihren Kunden.

Als wir hinterher allein im Taxi saßen, beglückwünschte ich sie: »Missy, du hast dich enorm entwickelt, seit du die Firma übernommen hast. Du wirkst unheimlich gelassen, professionell.«

»Dabei hat sich nur eines verändert«, antwortete sie.

»Und zwar?«

»Mein Lächeln.«

»Wie bitte?«, fragte ich ungläubig.

»Mein Lächeln«, wiederholte sie, als hätte ich sie akustisch nicht verstanden. »Als mein Vater krank wurde und mich zur Nachfolgerin aufbaute, setzte er sich mit mir zu einem ernsten Gespräch zusammen. Ich werde es nie vergessen, es hat mein Leben verändert. Dad sagte: ›Missy, Schatz,

erinnerst du dich an den alten Song *I Loves Ya, Honey, But Yer Feet's Too Big*? Nun, wenn du in unserer Branche Erfolg haben willst, lass mich dir sagen: *I loves ya, Honey, but your smile's too quick*.

Dann zog er einen vergilbten Zeitungsartikel heraus, den er ausgeschnitten hatte, um ihn mir zu zeigen, wenn die Zeit reif dafür war. Der Artikel handelte von Frauen im Geschäftsleben und zitierte eine Studie, wonach Geschäftsfrauen glaubwürdiger wirkten, wenn sie mit dem Lächeln ein wenig warteten.«

Während Missy redete, begann ich über Frauen nachzudenken, die Geschichte gemacht hatten. Mächtige Frauen wie Margaret Thatcher, Indira Gandhi, Golda Meir, Madeleine Albright und andere. Keine einzige von ihnen war dafür bekannt, übermäßig zu lächeln.

Missy fuhr fort: »Die Studie erklärte weiter, ein breites, warmes Lächeln sei natürlich ein Vorteil. Aber nur, wenn es etwas verzögert komme. Denn dann wirke es glaubwürdiger.« Von jenem Augenblick an, erzählte Missy, habe sie Kunden und Geschäftspartner breit angelächelt – aber sich antrainiert, ihr Lächeln etwas zu verzögern. So wirkte es aufrichtiger und persönlicher an den Empfänger gerichtet.

Daran lag's! Seit Missys Lächeln ein wenig später kam, wirkte sie tiefgründiger, ernsthafter. Die Verzögerung betrug zwar weniger als eine Sekunde, doch die Empfänger ihres herrlich breiten Lächelns bekamen das Gefühl, es sei etwas ganz Besonderes und speziell an sie adressiert.

Ich beschloss, dem Thema weiter nachzugehen. Wenn man neue Schuhe braucht, fängt man an, allen auf die Füße zu schauen. Will man seine Frisur verändern, achtet man plötzlich auf den Haarschnitt anderer. Und ich wurde mehrere Monate lang Lächel-Beobachterin. Ich beobachtete lächelnde Passanten, Schauspieler im Fernsehen, Politiker, Priester, Spitzenmanager und -politiker. Das Ergebnis? In all dem Überfluss blinkender Zähne und geöffneter Lippen wirkten diejenigen am glaubwürdigsten und aufrichtigsten, deren Lächeln verzögert kam. Während es sich ausbreitete, schien ihr Lächeln wie in einer langsamen Flut jede Falte des Gesichts zu erfassen. Deswegen nenne ich die folgende Technik »das flutende Lächeln«.

TECHNIK N° 1

Das flutende Lächeln

Begrüßen Sie jemanden nicht sofort mit einem breiten Grinsen, das auch jedem Umstehenden gelten könnte. Blicken Sie dem anderen besser eine Sekunde lang ins Gesicht. Pause. Nehmen Sie ihn als Person wahr. Und lassen Sie dann ein breites, warmes, persönliches Lächeln über Ihr Gesicht fluten und auf die Augen übergreifen. Es wird den Empfänger umfassen wie eine warme Welle. Die winzige Verzögerung überzeugt Ihr Gegenüber davon, dass Ihr flutendes Lächeln aufrichtig ist und nur ihm gilt.

Begeben wir uns jetzt ein paar Zentimeter nach oben, zu Ihren zwei wichtigsten Kommunikationsinstrumenten: den Augen.

2

SO WIRKEN SIE DANK IHRER AUGEN INTELLIGENT UND EINFÜHLSAM

Es ist nur wenig übertrieben, wenn man sagt, Helena (an der sich der trojanische Krieg entzündete) habe mit ihren Augen Schiffe vom Stapel lassen können oder Davy Crockett habe mit seinem Blick Bären eingeschüchtert. Ihre Augen sind gefährliche Waffen, sie können die Gefühle anderer zum Explodieren bringen. So wie Kampfsportexperten für ihre Fäuste eigentlich einen Waffenschein bräuchten, können auch Sie Ihre Augen als psychologischen Panzerkreuzer einsetzen, wenn Sie die folgenden Techniken zum Herstellen von Augenkontakt beherrschen.

Menschen, die im »Spiel des Lebens« besonders geliebt werden, gehen mit der Alltagsweisheit »gut Augenkontakt halten« sehr subtil um. So wissen sie etwa, dass misstrauische oder unsichere Menschen direkten Augenkontakt oft als penetrant und störend empfinden.

In meiner Kindheit hatten wir ein haitianisches Hausmädchen, das an Hexen, Zauberer und schwarze Magie glaubte. Zola weigerte sich, mit meiner Siamkatze Louie allein in einem Zimmer zu bleiben. »Louie sieht mein Inneres – sieht meine Seele«, flüsterte sie mir erschrocken zu.

In manchen Kulturen macht man sich der Hexerei verdächtig, wenn man zu intensiven Blickkontakt hält. In anderen gilt es als aggressiv oder respektlos, andere anzustarren. International tätige Spitzenleute wissen das und nehmen auf Reisen eher ein Buch über kulturelle Unterschiede in der Körpersprache mit als ein Taschenlexikon. In unserer Kultur aber kann übertrieben langer Blickkontakt – speziell mit Vertretern des anderen Geschlechts – extrem vorteilhaft sein, wie Siegertypen sehr wohl wissen. Das muss gar nichts mit Erotik zu tun haben: Auch im Geschäftsleben hat ein fester Blickkontakt zwischen Mann und Frau enorme Macht.

Bostoner Forscher versuchten, diesen Effekt genau zu messen.^[5] Die Wissenschaftler forderten jeweils einen Mann und eine Frau auf, sich

zwei Minuten lang zu unterhalten. Dabei verleiteten sie die Hälfte der Versuchspersonen, intensiven Blickkontakt mit ihrem Gegenüber zu halten, indem sie sie anwies zu zählen, wie oft der andere zwinkerte. Die andere Hälfte bekam für die Unterhaltung keine weiteren Instruktionen.

Als die Forscher die Teilnehmer hinterher befragten, brachten die ahnungslosen Zwinkerer ihren Gesprächspartnern mehr Respekt und Zuneigung entgegen als umgekehrt: Diejenigen, die nur die Augenblinzler des Gegenüber gezählt hatten, waren von ihren Gesprächspartnern weniger eingenommen.

Ich weiß aus eigener Erfahrung, welche Verbundenheit ein intensiver Blickkontakt mit einer fremden Person schaffen kann. Einmal hielt ich ein Seminar mit mehreren hundert Teilnehmern. Ein Gesicht stach für mich aus der Menge heraus. Dabei sah die Frau überhaupt nicht außergewöhnlich aus. Dennoch richtete ich während meines Vortrags meine ganze Konzentration auf sie. Warum? Weil sie nicht eine Sekunde lang den Blick von meinem Gesicht abwendete. Selbst wenn ich gerade einen Punkt abgeschlossen hatte und schwieg, blieben ihre Augen hungrig an meinem Gesicht haften. Ich spürte, sie konnte es gar nicht erwarten, die nächste Erkenntnis aufzusaugen, die von meinen Lippen fließen würde. Ich war ganz begeistert! Ihre Konzentration, ihre offenkundige Faszination spornten mich so an, dass ich mich an lang vergessene Anekdoten und Erkenntnisse erinnerte und diese in meine Rede einfließen ließ.

Nach dem Vortrag machte ich mich auf die Suche nach meiner neuen Freundin, die so hingerissen war von mir. Als sie sich anschickte, den Raum zu verlassen, rief ich ihr von hinten zu: »Entschuldigen Sie«. Keine Reaktion. »Entschuldigen Sie«, wiederholte ich ein wenig lauter. Doch meine Bewunderin ging ungerührt weiter Richtung Ausgang. Ich folgte ihr in den Gang und stupste sie an die Schulter. Erschrocken wirbelte sie herum. Ich murmelte eine Entschuldigung, bedankte mich für ihre Aufmerksamkeit während des Vortrags und bat, ihr einige Fragen stellen zu dürfen.

»Hat Ihnen das Seminar viel gebracht?«, fragte ich.

»Eigentlich nicht«, gestand sie ganz offen. »Ich konnte Ihnen nur schlecht folgen, weil Sie beim Reden hin und her gingen und oft in verschiedene Richtungen sahen.«

Schlagartig wurde mir alles klar. Mein »Fan« war schwerhörig. Ich hatte sie gar nicht in meinen Bann gezogen, wie ich geglaubt hatte. Sie war nicht völlig hingerissen, wie ich gehofft hatte. Sie hatte mich nur so angestarrt, um von meinen Lippen lesen zu können!

Obwohl ich jetzt den wahren Grund für ihre »Faszination« kannte, war ich dennoch so high, dass ich sie zum Kaffee einlud und ihr das gesamte Seminar zusammenfasste – obwohl ich todmüde war. Mächtiges Ding, so ein Blickkontakt!

So wirkt Ihr Blick noch intelligenter

Es gibt einen weiteren guten Grund für intensiven Blickkontakt. Er weckt nicht nur Gefühle wie Respekt und Zuneigung, sondern lässt sie auch klug erscheinen. Weil abstrakte Denker neue Informationen müheloser verarbeiten als konkrete Denker, können sie auch in Redepausen dem anderen in die Augen blicken. Ihr Denkprozess wird durch den Blick in die Augen des anderen nicht behindert.^[6] Doch zurück zu unseren tüchtigen Psychologen. Wissenschaftler der Universität Yale dachten schon, sie hätten die ewiggültige Wahrheit zum Thema Blickkontakt gefunden: »je mehr, desto besser«. Zur Überprüfung dieser These führten sie ein Experiment durch, bei dem die Versuchspersonen gebeten wurden, in einem längeren Monolog ihre Gefühle offenzulegen. Die Zuhörer wurden angewiesen, in verschiedenem Maß Blickkontakt zu halten.

Die Ergebnisse? Alles lief wie erwartet, wenn Frauen anderen Frauen persönliche Geschichten erzählten. Ein festerer Blickkontakt vermittelte ein größeres Gefühl von Vertrautheit. Doch unter Männern sah es anders aus. Manche störten sich daran, wenn andere sie unverwandt anstarrten. Und andere glaubten sogar, der Zuhörer sei verdächtig interessiert an ihnen, und hätten ihm am liebsten eine verpasst.

Es gibt eine biologische Grundlage für diese Reaktionen. Fixiert man jemanden, beschleunigt sich dessen Puls, eine adrenalinähnliche Substanz wird ausgeschüttet.^[7] Die gleiche physische Reaktion läuft ab, wenn man sich verliebt. Und wenn Sie bewusst den Augenkontakt intensivieren, selbst im Geschäfts- oder Alltagsleben, geben Sie Ihrem Gegenüber das Gefühl, Sie fänden ihn faszinierend.

Machen Sie also ausgiebig Gebrauch von der folgenden Technik, die ich »klebrige Augen« nenne – jederzeit, wenn Sie eine Frau sind, und bei allen Gesprächen mit Frauen, wenn Sie ein Mann sind.

(Die abgeänderte Technik für Gespräche unter Männern stelle ich anschließend vor.) Sie werden Ihren Gesprächspartner damit vom Hocker reißen – zu Ihrem Vorteil.



TECHNIK N° 2

»Klebrige Augen«

Stellen Sie sich vor, Ihre Augen seien mit klebrigem, warmem Karamell an die Augen Ihres Gesprächspartners geheftet. Unterbrechen Sie den Blickkontakt nie, selbst wenn der andere zu Ende gesprochen hat. Wenn Sie wegsehen müssen, tun Sie das ganz langsam, widerstrebend, als müssten Sie die Fäden des klebrigen Karamells dehnen, bis sie schließlich reißen.

Und Augenkontakt zwischen Männern?

Also, Herrschaften, wenn Sie mit anderen Männern sprechen, können Sie ebenfalls die »klebrigen Augen« einsetzen. Machen Sie sie nur ein bisschen weniger klebrig, wenn Sie über persönliche Dinge reden. Intensivieren Sie den Blickkontakt mit anderen Männern im Alltag ein wenig – aber verstärken Sie ihn im Umgang mit Frauen massiv. Damit senden Sie ein instinktiv berührendes Signal von Verständnis und Respekt.

Mein Freund Sammy wird oft fälschlicherweise als arrogant empfunden. Manchmal verletzt er mit seiner barschen Art die Gefühle anderer, ohne das zu wollen. Als wir einmal zusammen zu Abend aßen, erzählte ich ihm von der Klebrige-Augen-Methode. Offenbar beherzigte er meinen Rat, denn bei der Bestellung sah Sammy – ganz untypisch für ihn – den Kellner fest an. Früher hatte er immer die Nase in der Speisekarte vergraben und seine Bestellung barsch diktiert. Sammy lächelte den Kellner an, bestellte seine Vorspeise und hielt den Blickkontakt zum Kellner noch eine Extrasekunde lang aufrecht, bevor er die Speisekarte erneut