

Lächeln trotz Maske

Knigge-Expertin Susanne Baral gibt Tipps für den höflichen Umgang mit Maske

Ein freundliches Lächeln, ein humorvolles Zucken im Mundwinkel, ein angedeuteter Kuss in die Luft – nützt alles nichts hinter der Maske. In diesem Jahr sind die mimischen Ausdrucksmöglichkeiten stark eingeschränkt. Die Kommunikationstrainerin Susanne Baral gibt Tipps, worauf man bei Gesprächen mit Maske achten sollte.

prisma: Frau Baral, die Mund-Nasen-Bedeckung ist in den letzten Monaten zu einem unverzichtbaren Accessoire geworden. Das hat auch Auswirkungen auf die Kommunikation – die verbale wie die nonverbale.

Susanne Baral: Stimmt. Die Mimik rund um Mund, Nase und Wangen erfüllt viele Aufgaben. Eine davon ist, dass sie das gesprochene Wort unterstreicht. Das bedeutet: Wir hören Worte nicht nur, wir können sie auch sehen – normalerweise jedenfalls. Durch die Maske ist die untere Gesichtshälfte nun unsichtbar. Die nonverbale Kommunikation wird erschwert, man benötigt mehr Zeit, um die Emotionen des Gegenübers zu erkennen.



sen wieder lernen, auf die Augen zu achten.

prisma: Das gilt ja auch umgekehrt: Man muss wieder lernen, dass andere vom eigenen Gesicht nur die obere Hälfte sehen. Was sollte man dabei denn besonders beachten?

Baral: Gut ist es, wenn man sich im Gespräch dem oder der anderen zuwendet – und zwar mit beiden Schultern –, natürlich auf Abstand. Die Haltung der Schultern ist dabei wichtiger, als man denkt. Daher kommt auch die Bezeichnung „jemandem die kalte Schulter zeigen“.

prisma: Was ist noch wichtig?

Baral: Wir sollten uns die Zeit nehmen, anderen bewusster und auch ruhig etwas intensiver in die Augen zu schauen. Das hat übrigens auch zwei positive Nebeneffekte. Zum einen beweist es Selbstbewusstsein, zum anderen zeigen Sie damit Aufmerksamkeit und Interesse.

prisma: Das verlangt aber auch ein Bewusstsein für die eigene Mimik und Ausstrahlung. Kann man dieses Bewusstsein eigentlich stärken oder aktivieren?

Baral: Ich empfehle hier eine Methode aus dem Achtsamkeitstraining, die „Blitzlicht“ heißt. Das Blitzlicht ist eine Art geistige Momentaufnahme. Fragen Sie sich am Tag immer wieder: Wie ist jetzt gerade meine Haltung, wie meine Mimik? Stehe ich verspannt da? Habe ich die Stirn gerunzelt? Vor allem bei Stress nehmen wir manchmal sehr abweisende, eckige Körperhaltungen an. Das wirkt dann auf andere nicht unbedingt einladend.

prisma: Was gilt es denn noch beim Kommunizieren mit Maske zu beachten?

Baral: Wer eine Maske trägt, sollte bewusst langsam sprechen. Wenn Sie deutlich reden, tun Sie damit nicht nur Schwerhörigen einen Gefallen. Auch Verkäuferinnen und Verkäufer sind dankbar, wenn sie nicht in jedem Kundengespräch zweimal nachfragen müssen. Setzen Sie bewusst Ihre Gestik ein, zum Beispiel indem Sie mit dem Kopf nicken oder die Hände zu Hilfe nehmen. Ich sehe auch immer wieder Masken, auf die ein freundliches Lächeln aufgedruckt ist – ich finde, das ist eine tolle Idee!



prisma: Wie kann man sich in Maskenzeiten behelfen?

Baral: Indem man sich auf die obere Gesichtshälfte konzentriert, also auf Augen, Stirn und Augenbrauen. Das ist jedoch für viele von uns ungewohnt und die Signale sind auch nicht immer leicht zu deuten. Wenn man sich aber darauf einlässt, kann man sehr gut mit Blicken kommunizieren. Ich habe meine Berufslaufbahn in der Optikerbranche begonnen und dabei immer wieder erfahren, wie viel man aus einem Blick herauslesen kann. Im asiatischen Raum, wo das Maskentragen schon länger üblich ist, fällt das den Menschen leichter als in Europa. Wir müs-

Impressum

Herausgeber: Kreissparkasse Göppingen, Unternehmenskommunikation, Marktstraße 2, 73033 Göppingen, Telefon: 07161 603-0, info@ksk-gp.de;

Redaktion: Markus Bofinger (verantwortlich), Vanessa Deppert; **Mitarbeiter/-innen dieser Ausgabe:** Ina Awischus, Isolde Bacher, Manfred Bomm, Angelika Brunke, Knut Deeg, Jürgen Malchers, Ulrike Staub; **Titelfoto:** Kreissparkasse Göppingen/Beuttenmüller; **Layout:** Design unter Teck; **Reproduktion:** mediaservice ulm;

Druck: Druckhaus Ulm-Oberschwaben