

## KOMMUNIKATION

# Schau‘ mir in die Augen, Kleiner ...



*»Was ich auch sagte, er führte die Unterhaltung mit dem Fenster. Was musste ich tun, damit er mich anschaute? Aufstehen? Husten? ...«*

➔ Ich war irritiert, obwohl es nur eine harmlose Plauderei war. Dabei sagte der Mann gar nichts Ungewöhnliches. Es war mehr die Art, wie er mit mir sprach. Er war einen Kopf kleiner als ich und deshalb guckte er ein wenig zu mir hoch. Allerdings schaute er mich nicht direkt an. Er starrte auf den oberen Teil meines Kopfes. Sein Blick ging knapp vorbei an meinen Augen, hin zu den Haaren, die meine Stirn bedeckten. Ständig guckte er nur dorthin.

Das Ganze passierte am Ende eines Vortrags, den ich gehalten hatte. Er sprach mich an, um mir zu sagen, dass ihm der Vortrag gut gefallen habe. Das hörte ich natürlich gern, aber die Tatsache, dass er mich dabei nicht direkt anschaute, war seltsam. Keine Ahnung, warum er ständig auf meine Stirn starrte. War da irgendetwas? Hatte ich Marmelade im Haar? Oder baute dort eine Spinne ihr Netz? Ich fasste mehrmals unauffällig in meine Haare, um das zu überprüfen. Da war nichts, was da nicht hingehörte.

Dann sagte der Mann etwas, was Licht in die Angelegenheit brachte. Er erzählte mir, dass er früher extrem schüchtern gewesen sei. Er habe nie locker mit anderen Leuten reden können, besonders bei Frauen sei er immer sehr gehemmt gewesen. Und so fing er an, Bücher über Kommunikation zu lesen. In einem Ratgeber las er, dass man Kunden nicht nur in die Augen schauen sollte, sondern auch woanders hin, zum Beispiel auf den Haaransatz oder auf die Nasenwurzel. Oh je! Damit war klar, wie dieser seltsame Blickkontakt zustande kam. Dieser Mann hatte, um seine Unsicherheit in den Griff zu kriegen, den Haaransatz gewählt. Im Stillen dachte ich nur: „Schau‘ mir in die Augen, Kleiner.“ Wie kann eine so einfache Sache wie der Blickkontakt zum Problem werden?

Einen problematischen Blickkontakt erlebte ich auch in einer Firma, die mich als Kommunikationstrainerin ins Haus geholt hatte. Bevor die Weiterbildung startete, sollte ich noch den „großen Boss“ kennen lernen, den Inhaber der Firma. Seine Assistentin begleitete mich in sein Büro. Dort traf ich auf einen graumelierten Herrn, der sofort aufstand und mir mit

einer tiefen Verbeugung die Hand gab. Sehr zuvorkommend. Während des Gesprächs saß ich ihm in einem bequemen, hohen Sessel gegenüber. Er erzählte, wie sehr ihm die Fortbildung seiner Mitarbeiter am Herzen liege. Ich berichtete ein wenig über meine Arbeit. Das Gespräch dauerte zwanzig Minuten. In diesen zwanzig Minuten schaute mich der große Boss nicht ein einziges Mal an. Wir verstanden uns gut. Ich versuchte, Blickkontakt zu ihm herzustellen. Er schaute konsequent aus dem Fenster. Egal was ich sagte oder wie ich mich verhielt – er führte die Unterhaltung mit dem Fenster.

Während wir redeten, ging mir immer wieder ein Gedanke durch den Kopf: Was muss ich tun, damit er mich anschaut? Aufstehen? Einen grässlichen Hustenanfall bekommen? Die Zunge rausstrecken? Keine Sorge, ich tat nichts dergleichen. Ich sagte mir: Barbara, sei nicht so empfindlich. Nur weil er eine Firma leitet, muss er nicht auch noch die Kunst des Blickkontakts beherrschen. Ich tat so, als wäre es für mich völlig normal, mit jemandem zu reden, der nicht einmal meinen Haaransatz anschaute. Was sollte ich auch tun? Mich vors Fenster stellen und sagen: „Entschuldigung, könnten Sie mich bitte hin und wieder anschauen?“ Also trug ich das Ganze mit Fassung.

Später erfuhr ich von meinen Seminarteilnehmern, dass dieser Herr beim Reden niemanden richtig anschaut. Die Teilnehmerinnen fanden dieses Verhalten ihres Chefs eher problematisch. Den Männern im Seminar schien der fehlende Blickkontakt nicht so viel auszumachen. Einer sah darin sogar einen Vorteil: „Ist doch ganz praktisch, wenn der Chef einen nicht anguckt. Während man mit ihm redet, kann man unterm Tisch noch eine SMS tippen.“ Vielleicht liegt es daran, dass ich eine Frau bin – aber unter guter Kommunikation stelle ich mir etwas anderes vor. ↵