

# Inhalt

## AUFTAKT

*Zeit des Entdeckens*



## Schau mir in die Augen, Kleine/r/s (m/w/d)!

*Ein Plädoyer für neue Achtsamkeit und den bewussten Augenblick*

**6**

### IMPRESSUM

#### HERAUSGEBER

Rheinische Fachhochschule Köln gGmbH  
University of Applied Sciences  
Schaevenstraße 1 a – b  
50676 Köln

#### GESCHÄFTSFÜHRER:

Stephan George (Hauptgeschäftsführer)  
Prof. Dr. Martin Wortmann  
Amtsgericht Köln HRB 58883  
UStID-Nr. DE251559067

#### TEXT UND REDAKTION

Dr. Inga Freienstein, Alumni-Beauftragte  
und Bereichsleiterin

#### REDAKTIONSTEAM

Franziska Ernst, Andreas Schrell

#### GESTALTUNG

Bureau Mathias Beyer  
[www.bureaumathiasbeyer.de](http://www.bureaumathiasbeyer.de)

#### FOTOGRAFIE

Philipp Moosmann, RFH Presse- und  
Öffentlichkeitsarbeit

#### FOTOS

Dr. Inga Freienstein, Bildausschnitt Fotografie  
von Tanja Brandt (Titel, S. 6), Elena Böll (S. 8),  
Mario Naso (S. 9), Maximilian Hammes (S. 10),  
Carl Felix Rathert (S. 11), ifp, Britta Wöhrmann  
(S. 12, 13), André Wilmshöfer (S. 15)

*Sie haben Fragen, Anregungen  
oder Wünsche?*

#### KONTAKT

Rheinische Fachhochschule Köln gGmbH  
C<sup>3</sup> Cologne Career Center –  
das Karrierezentrum der RFH  
Schaevenstraße 1 a – b  
50676 Köln

Tel. 0221 20 30 22 600

Fax 0221 20 30 22 603

[www.rfh-koeln.de](http://www.rfh-koeln.de)

[www.colognecareercenter.de](http://www.colognecareercenter.de)

[colognecareercenter@rfh-koeln.de](mailto:colognecareercenter@rfh-koeln.de)



## Schau mir in die Augen, Kleine/r/s (m/w/d)!

### Ein Plädoyer für neue Achtsamkeit und den bewussten Augenblick

Eine grundlegende Funktion menschlicher Kommunikation besteht darin, die Beziehung zu anderen richtig zu deuten, zu gestalten und dabei Unsicherheit zu reduzieren. Die Einschätzung unseres Gegenübers ist umso differenzierter, je vielfältiger die verbalen und nonverbalen Signale unserer Gesprächspartner sind, seien es Geschäftspartner, Kunden, Mitarbeiter oder Kollegen. In Zeiten von Corona wird die vertraute alltägliche Vielfalt nonverbaler Botschaften drastisch eingeschränkt, indem unsere mimischen Signale durch Gesichtsmasken weitgehend auf unsere Augen reduziert werden. Lächelt unser Gesprächspartner? Drücken die Aussagen unseres Kunden tiefe Verärgerung aus, oder vermittelt ein begleitendes Lächeln Entwarnung, alles halb so wild? Bei extremen emotionalen Gesichtsausdrücken sind wir auch unter diesen erschwerten Bedingungen noch recht gut in der Lage, Informationen über die Stimmung des Gegenübers an der oberen Gesichtspartie, den Augen und Augenbrauen, abzulesen. Gerade im Business kommt es aber oft auf die feinen Nuancen an, die derzeit unter der Maske ablaufen beziehungsweise durch erhöhte Distanz und digitale Medien schwerer zu deuten sind.

Bildausschnitt Fotografie „Weissgesichtseule“ von Tanja Brandt, Ausstellung im öffentlichen Raum Zingst

Vor diesem Hintergrund erlangen die Forschungen von Albert Mehrabian, emeritierter Professor der Psychologie an der University of California, wieder einen aktuellen Bezug. Kennen Sie noch die aus seinen Forschungen abgeleitete 7-38-55 Regel? Mehrabian untersuchte in den 1960er Jahren, wie Menschen mit inkongruenten Botschaften umgehen – in solchen Situationen, in denen auf verschiedenen Ausdrucksebenen unterschiedliche, voneinander abweichende Aussagen übermittelt werden. In solchen inkongruenten Situationen setzten Menschen verstärkt auf nonverbale Signale, um auf zugrundeliegende Emotionen oder die Haltung des Gegenübers zu schließen: gemäß der vielzitierten und zu Unrecht oft verallgemeinerten Forschungsergebnisse zu 55 Prozent auf Körpersprache, zu 38 Prozent auf die Stimme und zu 7 Prozent auf den Inhalt der Sprache.

Nun, dann einfach mehr auf Gestik setzen. Zu dumm aber, dass sich die meisten von uns wahrscheinlich mit der Maske über Mund und Nase nicht gerade in ihrer Komfortzone fühlen. Nicht selten muss das neue Accessoire zurechtgezupft werden, wenn es von der Nase rutscht oder unser Atem die Brille beschlägt, was wiederum unsere Körpersprache ungünstig beeinflussen dürfte... Es ist davon auszugehen, dass sogar paralinguistische Informationen wie beispielsweise die Sprechgeschwindigkeit und Betonung über Tonhöhe, Satzmelodie und Stimmfärbung durch den Mundschutz beeinträchtigt werden können: Denn mit Mundschutz zu sprechen, ist für viele unangenehm, was uns wortkarg und undifferenzierter in unserer Intonation machen kann als unter ganz normalen Umständen. Außerdem kommt akustisch nicht alles beim Empfänger an. Vermehrte Missverständnisse sind die Folge. Wiederholungen und Korrekturen werden häufiger nötig, wodurch der natürliche Beziehungsaufbau erschwert wird. Das alles erhöht Unsicherheit. Aber wir Menschen sind anpassungsfähig und werden auch diese Herausforderung meistern. So verändert sich bereits jetzt bei vielen die Körpersprache zugunsten großer Gesten. Haben Sie sich auch schon dabei ertappt, dass Sie Verbeugungen, neue Begrüßungs- und Abschiedsrituale über Ellenbogen und Arme praktizieren und vermehrt Zeichensprache einsetzen – nicht nur beim Einkaufen, wenn wir drei statt zwei Brötchen bestellen wollen und die Maske die Verständigung einschränkt?

Gut, dass die Digitalisierung Abhilfe schafft, könnte man meinen. Da brauchen wir die Maske nicht! Doch leider wird der natürliche Blickkontakt auch beim Videocall leicht eingeschränkt. Unser Blickverhalten gilt als entscheidend bei der Aktivierung menschlicher Gehirnareale, die nonverbale Signale verarbeiten und uns empathisch darauf reagieren lassen. Der Blickkontakt wirkt außerdem aufmerksamkeitsregulierend. Fällt dieser Steuerungsmechanismus weg, lassen sich Menschen leichter ablenken. Durch den Blick auf den Bildschirm statt direkt in die Kamera ist dieser natürliche nonverbale Prozess gestört. Es kostet bewusste Konzentration und Übung, um gezielt in die kleine Kamera zu schauen, denn meist sind es die eingeblendeten Bilder unserer Gesprächspartner, die unseren Blick bannen, oder wir sind unbewusst geneigt, das eingeblendete Bild von uns selbst

genauer in den Blick zu nehmen... Studien legen nahe, dass die Fähigkeit zu Empathie via Videocall nachlässt. Manchmal ist auch nur eine schlechte Internetverbindung die eigentliche Ursache dafür, dass man sich wiederholt ins Wort fällt oder ein unangenehmes Schweigen eintritt. Dennoch beeinträchtigt dies die Beziehungsebene im digitalen Arbeitsraum. Auch hier liegt noch viel Neuland vor uns. Und die Erkenntnisse dürften für die Lehre an Hochschulen ebenso wertvoll sein wie für Geschäftskontakte und unsere Kommunikationsgewohnheiten im Alltag.

„ Der aufmerksame, bewusste  
Blickkontakt ist Übungssache  
und kein universeller Automatismus.

Dr. Inga Freienstein

Dass das so ist, zeigen viele Millionen Menschen aus ostasiatischen Kulturen: Mittels Blickbewegungsanalysen konnte belegt werden, dass Menschen aus östlichen Kulturen beim „Lesen“ von Emotionen bevorzugt andere Gesichtsregionen nutzen als Menschen aus westlichen Kulturen. Sie achten Forschungen zufolge kaum auf den Mund und zeigten nicht den im Westen üblichen Dreiecksblick „Auge-Auge-Mund“. Stattdessen konzentrieren sie sich – vermutlich kulturell bedingt – vor allem auf die Augen. Die Augen gelten in diesen Kulturen als besonders verlässliche Informationsgeber und – wie in westlichen Kulturen auch – als Fenster zur Seele.

## Lesenswertes zum Thema

Jack, R. E., Blais, C., Scheepers, Ch., Schyns, P. G. & Caldara, R. (2009). *Cultural Confusions Show that Facial Expressions Are Not Universal*. *Current Biology* 19, 1543–1548, Elsevier Ltd.  
➔ <https://bit.ly/33XfFZI>

Mehrabian, A. (1981). *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes* (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.  
➔ <https://bit.ly/3ImE1kZ>

Yuki, M., Maddux, W. W., & Masuda, T. (2007). *Are the windows to the soul the same in the East and West? Cultural differences in using the eyes and mouth as cues to recognize emotions in Japan and the United States*. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43(2), 303–311.  
➔ <https://bit.ly/2FcxalA>