

Inhalt

Vorwort von Al Weckert	11
Eine Ode an die Dankbarkeit	13
Einführung: Emotionale Intelligenz und Mimikresonanz	17
Was ist emotionale Intelligenz?.....	17
Was ist Mimikresonanz?.....	20
<i>Einsatzfelder von Mimikresonanz</i>	21
<i>Exkurs: Emotionserkennung bei Stress und psychischen Störungen</i>	24
Das erwartet Sie in diesem Buch	25
1. Warum die Mimik?	
Die wissenschaftlichen Grundlagen der Mimikresonanz	27
1.1 Der mimische „Draht“ zum limbischen System.....	29
1.2 Emotionen in der Mimik	35
1.2.1 Die universelle Sprache der Mimik	35
1.2.2 Die Entdeckung der Mikroexpressionen	37
1.2.3 Ein Atlas der menschlichen Mimik.....	38
2. Mimikscouting: die „Spuren der Mimik“ lesen	41
2.1 Trennen Sie Beobachtung von Interpretation	41
2.2 Auf den Spuren der Mimik	44
2.3 Die Augen auf Veränderungen und Geschwindigkeit trainieren	48
3. Der Mimikcode: die Mimik entschlüsseln	51
3.1 Welche Arten mimischer Ausdrücke gibt es?	52
3.1.1 Makroexpressionen.....	53
3.1.2 Mikroexpressionen	55
3.1.3 Subtile Expressionen	58
3.2 Mit Bedacht interpretieren.....	59
3.2.1 Der Kontextbezug mimischer Signale.....	60

3.3 Die sieben Basisemotionen (nach Paul Ekman).....	63
3.3.1 Angst	66
3.3.2 Überraschung	68
3.3.3 Ärger.....	70
3.3.4 Ekel	72
3.3.5 Verachtung	74
3.3.6 Trauer	76
3.3.7 Freude.....	78
3.4 Zusätzliche Emotionen (nach Tomkins und Izard)	80
3.4.1 Interesse	81
3.4.2 Verlegenheit und Scham.....	83
3.4.3 Schuld.....	86
3.5 Schmerz oder: Wenn der Preis weh tut	88
3.6 Die 18 wichtigsten subtilen Expressionen.....	92
3.6.1 Was Augenbrauen und Stirn verraten	96
3.6.2 Was Augen und Nase verraten	100
3.6.3 Was Mund und Kinn verraten	105
3.7 Was die Pupillen verraten	114
3.8 Was die Mimik über unsere Persönlichkeit verrät.....	116
3.8.1 Facial Display Rules: die sozialen Darstellungsregeln	116
3.8.2 Die doppelte Filterfunktion von Persönlichkeit und Kultur	117
3.8.3 Die vier Grundtypen der Persönlichkeit.....	120
3.8.4 Exkurs: Was ist Kultur?	125
3.8.5 Wie Mimik Persönlichkeit offenbart.....	126
3.9 Mischemotionen: Wenn Gefühlszustände aufeinandertreffen	131
3.9.1 Mischemotion Freude-Trauer	131
3.9.2 Die Feindseligkeitstriade (nach Carroll Izard)	133
3.10 „Mimikcode to go“ – der Mimikcode für unterwegs.....	134

4. Das Ganze wahrnehmen: Was Körper und Sprechen verraten	135
4.1 Embleme	137
4.1.1 Wie können Sie das Wissen über Embleme praktisch nutzen?	140
4.2 Illustratoren.....	144
4.3 Adaptoren (Beruhigungsgesten)	148
4.4 Sprechstil und Sprachstruktur	153
4.4.1 Was der Sprechstil über emotionale und kognitive Zustände verrät.....	153
4.4.2 Was die Sprachstruktur über die Persönlichkeit verrät.....	153
4.4.3 Überblick über die Sprachstrukturen der Meta-Programme Aktivität, Bezugskriterien und Motivationsrichtung	155
5. In Resonanz mit dem Gesprächspartner	157
5.1 Die Psychologie der Emotionen	159
5.1.1 Was sind Emotionen?.....	159
5.1.2 Was sind Emotionen nicht?.....	160
5.1.3 Die Refraktärzeit: Wenn Emotionen nachwirken	162
5.2 So gehen Sie in Resonanz	163
5.2.1 Die drei Resonanzstufen	163
5.2.2 Angemessen und zielführend mit Emotionen umgehen.....	172
6. Sich mit Mimikresonanz schützen: Wie man Lügen erkennt	181
6.1 Was ist eine Lüge?.....	183
6.2 Die drei Meta-Emotionen beim Lügen.....	186
6.2.1 Angst beim Lügen	186
6.2.2 Schuldgefühle beim Lügen.....	187
6.2.3 Die Freude beim Lügen.....	189
6.3 Die Bedeutung kognitiver Ladung.....	190
6.4 Die Leakage Hierarchy: Wenn etwas durchsickert	191
6.5 Das Wichtigste auf einen Blick.....	193

7. Mimikresonanz in der Praxis	195
7.1 Mimikresonanz als Analyse-Tool der emotionalen Gesprächsdynamik.....	195
7.2 Mimikresonanz in Kundenberatung und Verkauf	198
7.2.1 Empathie als Schlüssel zum Verkaufserfolg	198
7.2.2 Das emotionale Verkaufsskript	199
7.2.3 Emotionale Leitplanken: Warnsignale im Gespräch	200
7.2.4 Das emotionale Verkaufsskript, am Beispiel eines Altersvorsorge-Gesprächs	201
7.2.5 Ihr eigenes emotionales Verkaufsskript	207
Ausblick: Wie Sie Mimikresonanz in Ihren Alltag integrieren	209
Anhang	213
Die Mimikresonanz-Grundsätze im Überblick.....	213
Mimik-Vokabular.....	214
Die 20 wichtigsten Action Units	215
Die mimische Muskulatur	222
Glossar	223
Mimikresonanz-Seminare.....	226
Literatur.....	230