Kommunikative Spiegelungen

© Volker Hermanspann M. A.
www.volkerhermanspann.de

2020

1 Nonverbale Spiegelungen

Probier einmal, mit einem ernsten, verspannten Gesicht einen erfreulichen Gedanken zu haben – das ist unmöglich. Ganz einfach ist das aber, wenn wir unseren Gesichtsausdruck entspannen. Über unsere Mimik können wir unsere Gefühlslage und unsere Gedanken beeinflussen.

Das Überraschende an unserer Arbeit war, dass manche Emotionen erst entstehen, *weil* man einen bestimmten Gesichtsausdruck aufsetzt. Mach die Geste, das Gefühl folgt nach.

Konstantin Stanislawski,

Aber noch viel mehr. In unserem Kopf gibt es sogenannte Spiegelneuronen. Wir spiegeln unser Gegenüber körperlich – und unser Gegenüber uns. Wenn wir einen anderen Menschen sehen, dann ahmen wir (ohne es zu merken) seinen Gesichtsausdruck, ja sogar seine Körperhaltung nach – und er die unsere.

Wenn wir also mit einem unangenehmen Gesichtsausdruck in ein Gespräch gehen, dann spiegelt unser Gegenüber unsere Mimik, macht selbst ein verspanntes Gesicht und hat daher unangenehme Gefühle und Gedanken. Und das ist sicherlich nicht das, was wir uns wünschen.

Gehe körperlich entspannt in ein Gespräch, gerade, wenn es ein unangenehmes oder kompliziertes Gespräch ist.

2 Gespräch im Kopf

Jimmy & Johnny unterhalten sich.

Das tun sie ständig. Rund um die Uhr. Und du hast keine Möglichkeit, deine Gedanken zu steuern; sie kommen, wann sie wollen: gute Gedanken und böse Gedanken, freundliche und unfreundliche, passende und unpassende. Und J. & J. kommentieren alles, begründen alles, bewerten alles, wissen alles – manchmal sogar das, was der andere gerade denkt. Sogar das, was der andere denkt, was *du* gerade denkst. Na großartig!

Ja, die bösen Gedanken! Wir können nicht hindern, dass die Vögel über uns hin fliegen, aber wir können hindern, dass sie auf unseren Köpfen Nester bauen.

Martin Luther (1483 - 1546)

Ausblenden kann man dieses Gespräch nicht. Was du allerdings tun kannst, ist, es dir bewusst zu machen, zu merken, dass da wieder so ein superkluges Gespräch in deinem Kopf stattfindet. Dass du schon wieder weißt, was der andere *eigentlich* meint, was er *in Wirklichkeit* sagen will. Dann hat es vielleicht 3nicht mehr so viel Einfluss auf dich und deine Kommunikation.

3 Vorurteile (Konzepte) gedankliche Spiegelungen

Nimm deine Vorurteile wahr. Wenn du sie nicht erkennst, werden sie deine Wirklichkeit.

Und deine Gedanken verdichten sich zu Vorurteilen (Konzepten). Du hast sie über alle Menschen um dich herum („Amerikaner haben keine Kultur“, „Typisch Frau“, „Typisch Mann“, „Typisch Chef“) und viele über dich selbst („Ich bin immer so schüchtern“, „Ich werde immer von anderen ausgenützt“, „Ich kann mich nicht so gut durchsetzen“). Und Vorurteile haben nur ein Interesse: Sie wollen bestätigt werden.

Wenn du dir also nicht bewusst machst, dass sich all das nur in einem Kopf abspielt und du gar nicht weißt, ob es sich wirklich so verhält, dann erlebst du immer wieder die Dinge, die deinen Vorurteilen Nahrung geben. Deine Wirklichkeit spiegelt deine Vorurteile.

Bei gleicher Umgebung lebt doch jeder in einer anderen Welt.
Arthur Schopenhauer (1788 - 1860)

Und du hast wieder mal das gute Gefühl, recht zu haben. „Ich hab‘s doch gewusst!“

4 Gut-dastehen-Wollen

Eine Kommunikation hat zwei Gewinner – oder zwei Verlierer.

Wenn man all das als deine Haltung bezeichnet, als deine Einstellung, dann spiegelt sich eben auch dein **kommunikatives Verhalten** ständig. Wieder so eine Automatik. Schon im Sandkasten war die Antwort, wenn einer zum anderen sagte „Du bist doof“: „Selber doof“.

Vielleicht denkst du jetzt, ja, bei Kindern ist das eben so. Aber kennen wir das nicht auch aus unseren „erwachsenen“ Dialogen? Wenn zum Beispiel dein Partner oder deine Partnerin zu dir sagt: „Du hast schon wieder den Müll nicht runtergebracht!“ und du, ohne nachzudenken, antwortest: „Hast du ja letzte Woche auch nicht!“ Was ist das, das uns, wie damals im Sandkasten, sofort in die Gegenoffensive wechseln lässt? Warum gehen wir sofort in die Angriffshaltung, statt zu hören, was der andere sagt?

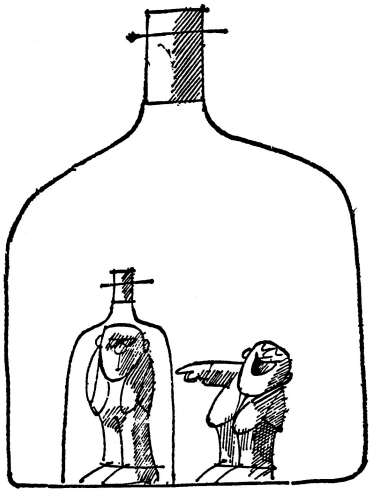
Um das zu erklären, müssen wir in die Psychologie wechseln. Der Mensch hat große Angst davor, abgelehnt zu werden – er will geliebt werden. Anders ausgedrückt: **Wir alle wollen gut dastehen.** Gut dastehen. Ganz einfach.

Und jede Kritik, die an uns gerichtet wird, scheint dieses Gut-dastehen-Wollen zu gefährden: im Sandkasten (doof – selber doof) oder während einer Besprechung („Die Unterlagen sind ja immer noch nicht komplett!“ – „Ja wenn ich ständig von Ihnen bei der Arbeit unterbrochen werde!“).

Wir sehen allerdings schon an diesen kleinen Beispielen, dass diese „Verteidigungsstrategien“ nicht funktionieren. Zwei heulende Kinder gehen zu ihren Mamis; zwei Gesprächsteilnehmer äußern sich nach dem Gespräch (natürlich nur Dritten gegenüber): „Die Mitarbeiter heutzutage …!“ und: „Der Chef spinnt, soll er doch sehen, wie er ohne mich auskommt!“ (Wenn man so will, also auch hier zwei greinende Kinder.)

Halten wir daher fest: Der Versuch, den anderen schlecht dastehen zu lassen, wenn er uns etwas Unerwünschtes sagt, funktioniert nicht. Denn dann lässt er uns schlecht dastehen. Wir können es ganz präzise sagen:

Wenn du versuchst, auf Kosten des anderen gut dazustehen, dann gibt es zwei Verlierer. Das kennst du schon aus deiner Zeit im Sandkasten.



5 Gut-dastehen-Lassen: Symmetrische Kommunikationen

Achte die Würde der anderen, gerade auch bei schwierigen Gesprächspartnern!

Da aber niemand aus seinen Kommunikationen als Verlierer herauskommen möchte, gibt es nur eine einzige Möglichkeit für jede Kommuniktion: **den anderen gut dastehen zu lassen.** Dann und nur dann ist dieser bereit, auch mich gut dastehen zu lassen.

Damit wir uns richtig verstehen: Du musst nicht dem anderen immer Recht geben, immer das sagen, was er hören will. Nein, das wäre verlogen. Du darfst ihm schon alles sagen, was gesagt werden muss. Nur: Du musst dabei immer seinen Wunsch berücksichtigen, geachtet, wertgeschätzt, in seiner Würde gesehen zu werden. Wenn du da einen Fehler machst, den Gesprächspartner oder die Gesprächspartnerin also verletzt, muss der andere, ich betone: **er muss!** dagegenhalten und dich verletzen. Wenn nicht jetzt, dann eben später – es wird sich schon eine Gelegenheit ergeben. Da fällt ihm, aus der Tradition seiner Sandkastenerfahrung heraus, ganz bestimmt etwas ein. Wir Erwachsenen schaffen das natürlich viel subtiler als Kinder. Aber verletzende Signale geben, das können wir auch sehr gut!

Und dazu gibt es dann noch eine Spiegelungsmethode, die wir ganz bewusst einsetzen können: die **symmetrische Gesprächsführung**. Sie hat das Transaktionsmodell Eric Bernes zur Grundlage und erlaubt uns, jederzeit eine Kommunikation in Augenhöhe zu führen und dadurch den anderen gut dastehen zu lassen.

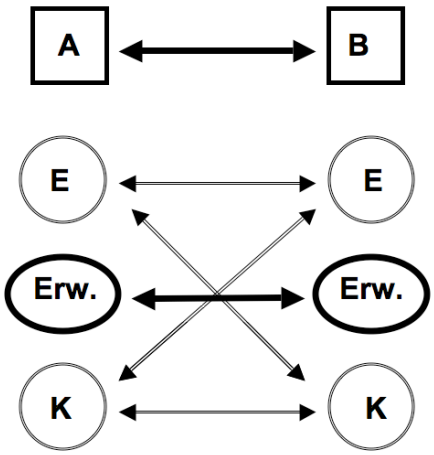
Ich möchte das an einem Beispiel verdeutlichen. Du bist bei der Arbeit, machst zum Beispiel eine Dokumentation am Schreibtisch. Dein Vorgesetzter kommt herein, schaut sich deine Arbeit an und sagt, in deutlich vorwurfsvollem Ton: „Was hast du denn da schon wieder gemacht!“ Jetzt hast du ganz unterschiedliche Möglichkeiten zu reagieren. Du kannst antworten: „Bitte nicht in diesem Ton!“ Das heißt, du sprichst so, wie deine Eltern früher mit dir gesprochen haben: von oben nach untern. Und du ahnst schon, wie das jetzt weitergeht. Wir stehen kurz vor der Eröffnung eines neuen Sandkastens. - Oder du antwortest, in weinerlichem Ton: „Ach, ich weiß schon. Heute ist überhaupt nicht mein Tag. Ich habe schon heute Morgen meinem Mann gesagt: ‚Ich sollte besser zu Hause bleiben‘, aber ich kann Sie doch hier nicht im Stich lassen.“ Du gehst also in den Jammermodus, so wie du es schon als Kind gerne getan hast. Sollte der Vorgesetzte jetzt die Augen verdrehen, würde mich das nicht wundern.

Die dritte Möglichkeit zu antworten ist die auf Augenhöhe. Du sagst: „Stimmt, da habe ich was falsch gemacht.“ Und du spürst sofort, dass es bei dieser Reaktion auf eine Kommunikation hinausläuft, bei der am Ende wahrscheinlich zwei Gewinner stehen. Die Reaktion darauf wird mit großer Wahrscheinlichkeit wohlwollend sein. Symmetrie. **Erwachsene Kommunikation** eben. Denn Kommunikationen aus solcherart symmetrischen Haltungen der Kommunikationspartner haben kaum Platz für Verletzungen.

Es gibt keine Kommunikation mit nur einem Gewinner; entweder beide gewinnen – oder beide verlieren.

6 Transaktionelle Spiegelung

Hier das Transaktionsmodell (nach Eric Berne*):



Transaktionen:
Kommunikation zwischen Partnern A und B

Eltern-Ich:
bestimmend, zurechtweisend,vorwerfend, ***dominant****;*
auch: liebevoll, fürsorglich, beschützend

Erwachsenen-Ich:
vernünftig, kompromissbereit, kritikfähig, ***verantwortlich***

Kind-Ich:
*trotzig, selbstbezogen,jammernd, rebellisch („Sandkasten"),****emotional***
auch: neugierig, offen, kreativ

Und hier ein paar **Beispiele für kommunikative Transaktionen:**

1.	**E – E:**	A:	Die Mitarbeiter haben heute alle ihren eigenen Kopf!
		B:	Das kann man laut sagen!
2.	**E – K:**	A:	Was hast du denn da schon wieder gemacht!
		B:	Wieso, ich hatte doch gestern frei.
3.	**Erw. – Erw.:**	A:	Wieviele Neuaufnahmen haben wir heute?
		B:	Es sind sieben.
4.	**K – E:**	A:	Mir zittern jetzt noch die Knie von dem Gespräch mit dem Chef!
		B:	Jetzt trinken Sie erst mal einen Kaffee, und dann erzählen Sie mir alles.
5.	**K – K:**	A:	Typisch, dass sie uns das wieder aufhängen!
		B:	Klar, immer auf die Kleinen.

---
* Eric Berne, Spiele der Erwachsenen

7 Johnnys Chance

Lass dir die Ebene von Kommunikation nicht von anderen aufzwingen!

„Schwierige“ Gespräche können überhaupt mit Aussicht auf Erfolg nur auf der Erwachsenenebene durchgeführt werden. Wenn einer dir komisch kommt oder dich nervt oder aggressiv ist, geh nicht in Reaktion. Lass dir nicht von deinem Gesprächspartner vorschreiben, welche Art der Kommunikation du führst. Es gibt die alte Regel, dass du, in solchen Fällen von Ärger, erst mal durchschnaufen sollst (*„bis drei zählen“*), um dann erst zu antworten. Das ist die einzige Möglichkeit, dass Johnny eine Antwort findet, die die Kommunikation nicht mit zwei Verlierern beenden lässt, sondern mit zwei Gewinnern. In solchen Situationen musst du im Kopf bleiben.

Professionell mit kritischen Gesprächssituationen umgehen, heißt, deinem Johnny eine Chance zu geben, mit einer erwachsenen Antwort rauszurücken. Also: Bis drei zählen, durchschnaufen!

Der Dieb, der zum Jünger wurde

Eines Abends, als Shichiri Kojun dabei war, Sutras zu rezitieren, drang ein Dieb mit einem scharfen Schwert bei ihm ein und forderte Geld oder Leben. Shichiri sagte zu ihm: „Störe mich nicht. Du kannst das Geld in dieser Lade finden.“ Dann fuhr er mit seiner Rezitation fort.

Kurz darauf unterbrach er sich und rief: „Nimm nicht alles. Ich brauche noch etwas, um morgen Rechnungen zu bezahlen.“

Der Eindringling nahm den größten Teil des Geldes an sich und wandte sich zum Gehen. „Bedanke dich, wenn du ein Geschenk erhältst“, sagte Shichiri. Der Mann dankte ihm und machte sich davon.

Einige Tage später wurde der Bursche gefangen genommen und gestand unter anderem den Überfall auf Shichiri. Als Shichiri als Zeuge gerufen wurde, sagte er: „Dieser Mann hat nichts gestohlen, wenigstens mir nicht. Ich gab ihm das Geld und er bedankte sich dafür.“

Nachdem der Mann seine Strafe im Gefängnis abgesessen hatte, ging er zu Shichiri und wurde sein Schüler.

(Paul Reps, Ohne Worte, ohne Schweigen)

Wann immer es um etwas geht: Erwachsene Transaktionen!

Aber noch etwas: Du wirst immer wieder erleben, dass du ziemlich blöd, kindisch, dominant, *eben nicht auf der Erwachsenenebene*, reagierst. Das wird dein ganzes Leben so bleiben - auch wenn du noch so viele Kommunikationsseminare mitmachst. Was dich überhaupt nicht weiter bringt, ist, dich deshalb klein zu machen. – Sieh, was nicht gut läuft, und bleib dran!

Manchmal reagierst du ziemlich unprofessionell. Welcome to the club!

8 Beziehung

Kommunikation besteht nicht nur aus dem, *was* du dem anderen mitteilen möchtest. Zu der *Sachebene* gehört immer auch die *Beziehungsebene*. Du musst zum anderen in Beziehung treten: ihn wahrnehmen, grüßen, seine Bereitschaft testen, mit dir zu kommunizieren. Das ist keine Zeitfrage, das dauert nicht lange, wenige Sekunden vielleicht. Es ist eine Frage des daran Denkens. Hier werden die meisten Fehler gemacht. Ganz oft „stolperst“ du in deine Gespräche, ohne zu sehen, wo der andere gerade steht oder wie es ihm geht. Hinterher wunderst du dich dann, dass es nicht funktioniert hat.

Und da sind sich alle Kommunikationsforcher einig: *80 Prozent der Ursachen von Kommunikationsstörungen liegen auf der Beziehungsebene.* Und die Behebung dieser Störungen kosten uns Zeit, Energie, Nerven. Wie war das noch mal mit dem Stress, den wir haben?

Übernimm Verantwortung für deine Kommunikation von Anfang an: Geh zu deinem Partner in Beziehung, gewinne ihn für dich.

9 Zuhören

Wenn der andere spricht, dann „krieg“, was er dir sagen will! Und wenn du sprichst, dann sorge dafür, dass der andere dich hört!

Wenn du jemandem zuhörst, dann redet *einer* immer gerne mit. Du hast also beim Zuhören zwei Möglichkeiten: Du kannst auf den anderen hören - oder auf Jimmy. Jimmy kommentiert alles, was der andere sagt; du hörst den anderen durch den Filter deiner vorgefassten Ansichten. - Verantwortlich zuhören heißt aber, wirklich zu hören, was der andere dir gerade sagt, sich voll „in seine Schuhe reinzustellen“. Nimm an, was er dir sagt, und mach nicht dran rum!

Überhaupt liegt der Wert jeder Kommunikation in der Qualität des Zuhörens - auch bei deinem Gesprächspartner. Was deinem Sprechen Kraft gibt, ist sein Hören. Wichtiger, als was du sagst, ist, wie es vom anderen gehört wird.

Höre deinem Partner zu, als ob du ihn noch nie gehört hättest.

10 Anerkennung

Die kraftvollste Haltung, mit der du kommunizieren kannst, ist die Haltung von Anerkennung. Du willst von anderen anerkannt werden, die anderen wollen von dir anerkannt werden, und du weißt genug, um sie jederzeit anzuerkennen. Und du vergibst dir ganz gewiss nichts dabei, das zu tun. - Also: Bring ins Wort, was du beim anderen positiv siehst. Das kann eine Lawine von weiteren Anerkennungen auslösen. Spiegelung.

Anerkenne die Menschen, mit denen du zu tun hast, und sei verantwortlich dafür, dass du von deinen Mitmenschen anerkannt wirst.

(Übrigens: Anerkennung ist auch die beste Voraussetzung dafür, dass man dir zuhört.)

11 Zusammenfassung: Die drei Spiegelungsebenen

Drei Ebenen von Spiegelung haben wir kennengelernt:

1. Nonverbale Spiegelungen

Mit der gleichen äußeren Haltung und Mimik, mit der du in ein Gespräch hinein gehst, wird dir dein Gesprächspartner entgegenkommen. Also achte auf deine Mimik und Haltung und gehe körperlich entspannt in ein Gespräch.

Achte auf deine Gedanken,
denn sie werden deine Worte.
Achte auf deine Worte,
sie werden deine Handlungen.
Achte auf deine Handlungen,
sie werden deine Gewohnheiten.
Achte auf deine Gewohnheiten,
sie werden dein Charakter.
Achte auf deinen Charakter,
er wird dein Schicksal.
(Talmud)

2. Spiegelung der Einstellung:

Deine innere Haltung, deine Einstellung zum Leben und deine Gedanken über andere werden dir immer wieder bestätigt. Lass also deine Gesprächspartnerin oder deinen Gesprächspartner gut dastehen.
Vermeide Kränkungen und Verletzungen.

3. Transaktionelle Spiegelung:

Sprich nicht bestimmend von oben nach unten, nicht kindlich aufschauend von unten nach oben, sondern auf Augenhöhe. Wie man in den Wald hineinruft, ...

12 Gewinnerspiel

Da es für die Gesundheit sehr verträglich ist, habe ich beschlossen, glücklich zu sein.

Voltaire (1694 - 1778)

Was musst du also tun?
Kommunikation ist Spiegelung, und du willst gut dastehen. Dann liegt die Lösung doch auf der Hand: Sorge dafür, dass dein Gesprächspartner gut dasteht, dann wird er auch dich gut dastehen lassen. Und das kannst du am besten, wenn du die Kommunikation symmetrisch, also auf der Erwachsenenebene führst.

Es gibt keine Kommunikation mit nur einem Gewinner. Entweder beide gewinnen oder beide verlieren.

Kommunikation ist Spiegelung:
Sorge dafür, dass jedes Gespräch zwei Gewinner hat.

Literatur:
Paul Watzlawick,
Anleitung zum Unglücklichsein,
München, Piper-Verlag.