Volker Hermanspann

Kommunikative Spiegelungen

Kommunikation beruht auf Spiegelung. *Spiegelungen*, genau gesagt. Auf allen Ebenen.

Probieren Sie einmal, mit einem ernsten, verspannten Gesicht einen erfreulichen Gedanken zu haben – das ist unmöglich. Ganz einfach ist das aber, wenn wir unseren Gesichtsausdruck entspannen. Das zeigt: Über unsere Mimik können wir unsere Gefühlslage 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", sagt der große Theaterpädagoge Konstantin Stanislawski schon um 1900.

Dazu kommt noch etwas: 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 Sie also mit einem unangenehmen Gesichtsausdruck in ein Gespräch gehen, dann spiegelt Ihr Gegenüber Ihre Mimik, macht selbst ein verspanntes Gesicht und entwickelt selbst unangenehme Gefühle und Gedanken. Und das ist sicherlich nicht das, was Sie sich wünschen. **Gehen Sie also körperlich entspannt in ein Gespräch**, gerade, wenn es ein unangenehmes oder kompliziertes Gespräch ist.

Ihre körperliche **Haltung** spiegelt natürlich immer Ihre Einstellung zum anderen - Einstellung bezeichnen wir ja auch als *Haltung*.

Und das ist das erste, über das Sie sich Klarheit verschaffen müssen**:** **Wie sehen Sie Ihr Gegenüber**, was halten Sie von ihm oder ihr? Ja, noch viel grundsätzlicher: Wie denken Sie überhaupt über andere Menschen? Schon vor einem Gespräch gehen Ihnen ständig Gedanken durch den Kopf: „Mein Gott, wie der schon aussieht!", „Das klappt heute bestimmt nicht" u. ä.; aber so richtiges **Kopfkino** wird während des Gespräches eingeblendet: „Typisch Frau", „Typisch Mann", „Typisch Chef", „Typisch Angestellter", „Das weiß ich doch schon alles", „Der Kunde nervt" und so weiter und so weiter.

Ausblenden kann man dieses Gespräch im Kopf nicht. Gedanken kommen, wann *sie* wollen. Was Sie allerdings tun können, ist, sie sich bewusst zu machen, zu merken, dass da wieder so ein superkluges Gespräch im Kopf stattfindet. Denn nur, wenn Sie sich dieses Gesprä-

© Volker Hermanspann – Kommunikative Spiegelungen 2019
www.volkerhermanspann.de

ches bewusst sind, hat es vielleicht nicht mehr den Einfluss auf Sie und Ihre Kommunikation. Martin Luther hat das einmal in dem wunderbaren Satz gesagt: „Ja, die bösen Gedanken! Wir können nicht hindern, dass die Vögel über uns hinfliegen, aber wir können hindern, dass sie auf unseren Köpfen Nester bauen."

Aber da gibt es noch eine weitere Spiegelung bei der Kommunikation. Denn auch Ihr kommunikatives **Verhalten** spiegelt sich. Wieder so eine Automatik. Schon im Sandkasten war die Antwort, wenn einer zum anderen sagte „Du bist doof": „Selber doof".

Sie werden jetzt vielleicht sagen, ja, bei Kindern ist das eben so. Aber kennen wir das nicht auch aus unseren „erwachsenen" Dialogen? Dass zum Beispiel Ihr Partner oder Ihre Partnerin zu Ihnen sagt: „Du hast schon wieder den Müll nicht runtergebracht!" und Sie, ohne nachzudenken, antworten: „Hast du letzte Woche ja auch nicht!" Was ist das, das uns, wie damals im Sandkasten, sofort in die Gegenoffensive wechseln lässt? Warum gehen wir sofort in die Verteidigungshaltung, statt zu hören, was der andere sagt?

Um das zu erklären, müssen wir in die Psychologie wechseln. Der Mensch will geliebt werden - und er hat große Angst davor, abgelehnt zu 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 – ob das nun im Sandkasten ist (Doof! – Selber doof!) oder während einer Besprechung (Die Unterlagen sind 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, der weiß gar nicht, was er an mir hat" (Wenn man so will, also auch hier zwei greinende Kinder.)

Halten wir fest: Der Versuch, den anderen schlecht dastehen zu lassen, wenn er uns etwas Unangenehmes sagt, funktioniert nicht. Wir können es ganz präzise sagen: Wann immer wir versuchen, über Rechthaberei oder eine andere Art, den anderen ins Unrecht zu setzen, gut dazustehen, wann immer wir also versuchen, *auf Kosten des anderen* gut dazustehen, wird es zu einem Verliererspiel für beide Seiten kommen. Und jetzt kommt noch ein Satz, den ich voller Sicherheit in die Welt setze:

Eine Kommunikation hat zwei Gewinner – oder zwei Verlierer.

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

Damit wir uns richtig verstehen: Sie müssen nicht dem anderen immer Recht geben, immer das sagen, was er hören will. Nein, das wäre verlogen. Sie dürfen ihm schon alles sagen, was gesagt werden muss. Nur: Sie müssen dabei immer seinen Wunsch berücksichtigen, geachtet, wertgeschätzt, in seiner Würde gesehen zu werden. Wenn Sie da einen Fehler machen, den Gesprächspartner oder die Gesprächspartnerin also verletzen, muss der andere, ich betone: er muss! dagegenhalten und Sie 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

Lassen Sie mich das an einem Beispiel klarmachen. Sie sind bei Ihrer Arbeit, machen zum Beispiel eine Dokumentation an Ihrem Schreibtisch. Ihr Vorgesetzter kommt herein, schaut sich Ihre Arbeit kurz an und sagt, in deutlich vorwurfsvollem Ton: „Da sind ja schon wieder Fehler drin!“ Jetzt haben Sie ganz unterschiedliche Möglichkeiten der Reaktion. Sie können antworten: „Bitte nicht in diesem Ton!“ Das heißt, Sie sprechen so, wie Ihre Eltern mit Ihnen gesprochen haben: von oben nach unten. (Und Sie ahnen schon, wie das jetzt weiter geht. Wir stehen kurz vor der Eröffnung des neuen Sandkastens.) – Oder Sie antworten, 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 konnte Sie ja hier nicht im Stich lassen.“ Sie gehen also in den Jammermodus, so wie Sie es als kleines Kind gerne getan haben. Sollte Ihr Vorgesetzter jetzt die Augen verdrehen, würde mich das nicht wundern.

Die dritte Möglichkeit zu antworten ist die auf Augenhöhe. Sie sagen: „Stimmt, das habe ich falsch geschrieben.“ Sie spüren sofort, dass es bei der letzten Reaktion auf eine Kommunikation hinausläuft, bei der am Ende wahrscheinlich zwei Gewinner stehen. Das nennen wir Symmetrie. Und die Reaktion darauf wird mit großer Wahrscheinlichkeit wohlwollend sein. **Erwachsene Kommunikation** eben.

© Volker Hermanspann – Kommunikative Spiegelungen 2019
www.volkerhermanspann.de

Denn Kommunikationen aus solcherart symmetrischen Haltungen der Kommunikationspartner heraus haben keinen Platz für Verletzungen.

Wenn wir diese Gedanken zusammenfassen, dann haben wir also **drei Spiegelungsebenen**. Je mehr Ihnen diese bewusst werden, desto zuversichtlicher können Sie in Ihre Gespräche gehen. Das heißt aber auch: Üben, üben, üben. Tag für Tag. (Oder hat Ihnen jemand an Ihrer Wiege versprochen, dass Ihr Leben leicht sein wird?)

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
denn er wird dein Schicksal.
(Talmud)

Das sind die drei Spiegelungsbereiche:

1. Nonverbale Spiegelungen:
Gefühl folgt Geste

Achten Sie auf Ihre Mimik und Haltung. Gehen Sie körperlich entspannt in ein Gespräch.

2. Spiegelungen der Haltung:
Gut-dastehen-Lassen

Lassen Sie Ihre Gesprächspartnerin oder Ihren Gesprächspartner immer gut dastehen.

3. Transaktionelle Spiegelungen:
Symmetrie der Kommunikation

Achten Sie auf symmetrische Gesprächsführung: nicht arrogant von oben herab, nicht kindlich aufschauend, sondern immer auf Augenhöhe.

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