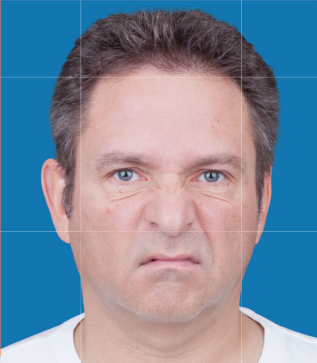
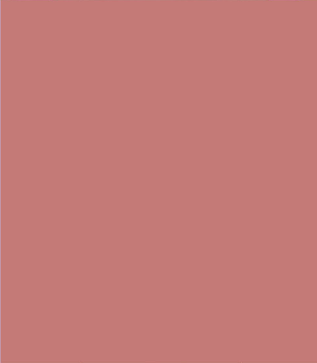
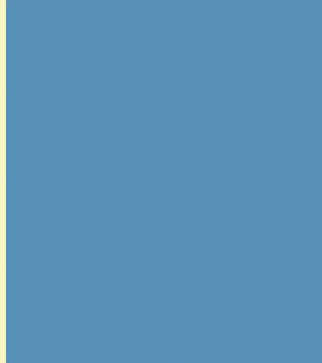
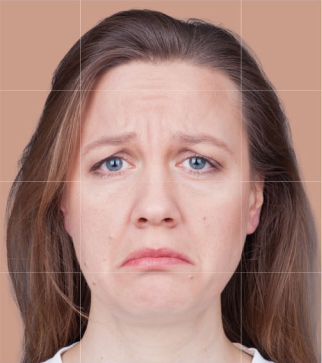




Dirk W. Eilert

# Mimikresonanz

Gefühle sehen. Menschen verstehen



Dirk W. Eilert

**Mimikresonanz**

Gefühle sehen. Menschen verstehen



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



[blogweise.junfermann.de](http://blogweise.junfermann.de)



[www.facebook.com/junfermann](https://www.facebook.com/junfermann)



[x.com/junfermann](https://x.com/junfermann)



[www.youtube.com/user/Junfermann](https://www.youtube.com/user/Junfermann)



[www.instagram.com/junfermannverlag](https://www.instagram.com/junfermannverlag)

DIRK W. EILERT

# MIMIKRESONANZ

GEFÜHLE SEHEN. MENSCHEN VERSTEHEN

Junfermann Verlag  
Paderborn  
2013



Copyright	© Junfermann Verlag, Paderborn 2013
Copyright © der Fotos (Umschlag und Innenteil)	Bettina Volke
Covergestaltung	JUNFERMANN Druck & Service GmbH & Co. KG, Paderborn
Fotos	S. 35 (Darwin) © nickolae, Fotolia.com; S. 53 (Sanduhr) © Sashkin, Fotolia.com; S. 55 (Stoppuhr) © Alex Kalmbach, Fotolia.com; S. 58 (Mikroskop) © Alexandr Mituic, Fotolia.com; S. 191 (Button) © beermedia, Fotolia.com
Satz	JUNFERMANN Druck & Service GmbH & Co. KG, Paderborn

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek	Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <a href="http://dnb.ddb.de">http://dnb.ddb.de</a> abrufbar.
---	---

ISBN 978-3-87387-961-4

*Dieses Buch erscheint parallel als E-Book.*

ISBN 978-3-87387-962-1 (EPUB), 978-3-95571-179-5 (PDF).

Für meine Frau Ute, ohne die es dieses Buch nicht geben würde.  
Danke für deine unermüdliche Unterstützung.

Und für meine Töchter  
Sophie und Emelie,  
die mir gezeigt haben, was bedingungslose Liebe ist.

Dieses Buch ist für eure Zukunft.

„Emotionale Intelligenz ist der Kitt, der unsere Beziehungen zusammenhält.  
Und unsere Beziehungen sind es, die die Welt zusammenhalten.

Unsere Beziehungen sind unsere Zukunft.“



# Inhalt

<b>Vorwort von Al Weckert</b> .....	11
<b>Eine Ode an die Dankbarkeit</b> .....	13
<b>Einführung: Emotionale Intelligenz und Mimikresonanz</b> .....	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
 <b>1. Warum die Mimik?</b>	
<b>Die wissenschaftlichen Grundlagen der Mimikresonanz</b> .....	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
 <b>2. Mimikscouting: die „Spuren der Mimik“ lesen</b> .....	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
 <b>3. Der Mimikcode: die Mimik entschlüsseln</b> .....	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

<b>4. Das Ganze wahrnehmen: Was Körper und Sprechen verraten</b> .....	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
<b>5. In Resonanz mit dem Gesprächspartner</b> .....	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
<b>6. Sich mit Mimikresonanz schützen: Wie man Lügen erkennt</b> .....	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

<b>7. Mimikresonanz in der Praxis .....</b>	<b>195</b>
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
<b>Ausblick: Wie Sie Mimikresonanz in Ihren Alltag integrieren .....</b>	<b>209</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>213</b>
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

# Vorwort von Al Weckert

Das Erkennen von Mimik und Körpersprache ist aus meiner Sicht die wichtigste Grundfähigkeit in der Kommunikation. Mimik und Körpersprache stellen auf unverfälschte Art und Weise zwischenmenschliche Verbindung her. Sie sind das machtvollste Hilfsmittel beim Verstehen der Gefühle und Bedürfnisse unserer Mitmenschen. Das Spiegeln von Gesichtsausdrücken ist die erste Sprache, die wir als Baby erlernen. Im weiteren Verlauf der Persönlichkeitsentwicklung ist die Fähigkeit zur Mimikresonanz die bedeutendste „Übersetzungssoftware“ beim Erkennen der Handlungsabsichten unserer Umwelt.

Als ich hörte, dass Dirk Eilert ein Buch über Gesichtsausdrücke und deren Deutung schreibt, war ich froh und enttäuscht zugleich. Enttäuscht, weil ich den gleichen Plan hegte und sogar schon ein passendes Exposé verfasst hatte. Froh, weil ich mir keinen besseren Autor als Dirk Eilert für dieses Buch vorstellen kann.

Ich kenne Dirk Eilert als einen Mann der Tat und als Top-Experten auf seinem Gebiet. Aus Leidenschaft hat er das Fach der Mimikdeutung nach Deutschland geholt, wo es im Unterschied zu den USA noch bis vor kurzer Zeit ein Schattendasein fristete. Dirk Eilert, der wie ich ein Bewunderer der Arbeiten von Paul Ekman ist, analysierte minutiös sämtliche Originalquellen zur Emotions- und Gesichtsforschung. Schließlich entwickelte er unter dem Titel „Mimikresonanz“ ein Konzept, das die Errungenschaften der Trainingssysteme seiner Vorgänger aufgreift und einen entscheidenden Schritt weitertreibt. Sein ergänzendes internetbasiertes Trainingssystem ist vom Standpunkt der Benutzerfreundlichkeit und dem Preis-Leistungsverhältnis konkurrenzlos.

Als Mediationsausbilder und Trainer für Gewaltfreie Kommunikation empfehle ich das Trainingsportal und die Mimikresonanz-Ausbildungen von Dirk Eilert allen Menschen, die professionell und privat die Gefühlsäußerungen ihrer Mitmenschen, Klienten und Kollegen besser verstehen wollen. Das tägliche Training der Wahrnehmung von Gefühlsäußerungen steigert spürbar die eigene Empathiefähigkeit. Indem Sie die Emotionen anderer Menschen besser erkennen und zuordnen, schulen Sie auch die Achtsamkeit für eigene Gefühle. Das Training der Mimikresonanz unterstützt Sie dabei, die Stimmungen anderer pro-aktiv aufzugreifen und anzusprechen, aber auch sich selbst klarer zu artikulieren.

Das vorliegende Buch liefert Ihnen zahlreiche Informationen, um in dieses Training einzusteigen und den Blick für Gefühle, Stimmungen und Handlungsabsichten anderer zu schärfen. Ich bin mir sicher, dass Dirk Eilerts Buch besser geworden ist,

als das, welches mir vorschwebte. Denn wenn ich tief in mich hineinhöre, hätte ich dieses Buch nur geschrieben, weil es bislang auf dem deutschen Markt fehlte und ich mir ein solches Tool als wichtigen Bestandteil beim Training einer empathischen Führungskultur dringend gewünscht habe. Deshalb ist meine Enttäuschung inzwischen dieser speziellen Art von Dankbarkeit gewichen, der Dirk Eilert in seinem Vorwort eine Ode gewidmet hat.

Al Weckert

*Diplomvolkswirt, Organisationsentwickler und Autor*

↗ <http://www.empathie.com>

# Eine Ode an die Dankbarkeit

Dieses Buch handelt von emotionaler Intelligenz, die eng mit unserer emotionalen Gesundheit verwoben ist. Wissenschaftliche Studien der positiven Psychologie haben gezeigt, dass keine Fähigkeit unsere emotionale Gesundheit so stark beeinflusst wie Dankbarkeit. Auch ist sie eine der Grundlagen für eine empathische Kommunikation, bringt sie uns doch in Kontakt mit unserem Herzen. Und darum geht es im Besonderen in diesem Buch: Menschen besser zu verstehen, um empathischer kommunizieren zu können.

Gleichzeitig ist Dankbarkeit traurigerweise in der heutigen Zeit ein Gefühl, das meist nur sehr kümmerlich gepflegt wird. Wenn wir etwas neu haben – egal ob einen Job, eine Beziehung, ein Auto oder etwas anderes –, wissen wir es zu schätzen und freuen uns oft jeden Tag darüber. Einige Zeit später jedoch beginnt der Fokus sich zu verschieben. Uns fallen mehr und mehr die Dinge auf, die uns stören. Dabei ist meist das Einzige, was sich geändert hat, die Richtung unserer Aufmerksamkeit. Das Gute aber ist: Wir können uns Dankbarkeit zur Gewohnheit machen, indem wir uns kleine Rituale aneignen, um sie zu kultivieren. Und es lohnt sich, gleich damit zu beginnen, denn wie oft zeigen wir Dankbarkeit erst dann, wenn das, wofür wir dankbar sind, nicht mehr da ist. Ich möchte deshalb gleich zu Beginn dieses Buches all den Menschen Danke sagen, die mich in seinem Entstehungsprozess unterstützt und das Buch somit möglich gemacht haben.

Beginnen möchte ich mit meinen Eltern, von denen ich gelernt habe, wie wichtig es ist, bei dem was man tut, seinem Herzen zu folgen. Ihnen habe ich es neben vielen anderen Dingen zu verdanken, dass ich heute mit ganzem Herzen einen Beruf ausübe, den ich liebe. So dass es mir häufig wie Steven Spielberg geht, der einmal gesagt hat: „Wenn ich morgens aufwache, bin ich so begeistert, dass ich nicht frühstücken kann.“

Danken möchte ich auch meiner Frau für ihre unermüdliche Unterstützung und ihre unendliche Liebe, die sie mir jeden Tag schenkt. Manchmal unterstützt sie sichtbar im Seminar oder Coaching, oft aber auch macht sie – unbemerkt im Hintergrund – möglich, was da ist, und lässt meine Kreativität lebendig werden.

Ich danke auch meinen beiden Töchtern, Sophie (5) und Emelie (3), dass sie da sind und mein Leben in jedem Augenblick bereichern. Sophie ist eine wahre Meisterin im Erkennen von Mikroexpressionen und kann die sieben Basisemotionen, die wir uns unter anderem in diesem Buch anschauen werden, schon sehr gut malen. Das Malen von Gefühlsausdrücken ist übrigens eine gute Herangehensweise, um schon

den Kleinen dieses Thema spielerisch nahezubringen. Hier sehen Sie eines ihrer Kunstwerke, das Sophie extra für dieses Buch gemalt hat – und bekommen gleich eine Möglichkeit, schon an dieser Stelle Ihre Wahrnehmung für die Gefühle in der Mimik zu schärfen. Welche Emotionen erkennen Sie in den Gesichtern?



Und auch Emelie, unsere Kleinste, hat ein paar Gesichtsausdrücke für dieses Buch gemalt. Welche Emotionen sehen Sie in den Mimiken?



Im geordneten Chaos des Alltags wäre die Umsetzung dieses Buches nur schwer möglich gewesen. Deswegen habe ich mich – im kältesten März seit der Wetteraufzeichnung – zurückgezogen in die warme Sonne des Südens. Aus diesem Grund möchte ich auch meinen Schwiegereltern für ihre Gastfreundlichkeit danken. In ihrem Haus in Spanien habe ich den Großteil meiner Gedanken und Gefühle in mein MacBook fließen lassen.

Bedanken möchte ich mich auch bei zwei Menschen, die meinen Lebensweg entscheidend beeinflusst haben: bei meinem NLP-Trainer Karl Nielsen, der mich in die Welt der Neurolinguistischen Programmierung eingeführt hat und bei Susanne Kleinhenz, die mir im richtigen Moment die richtigen Worte gesagt und an mich geglaubt hat. Ohne die Inspiration dieser beiden wunderbaren Menschen wäre ich heute nicht da, wo ich bin.

Für die Fotos in diesem Buch ein herzliches Dankeschön an die Fotografin Bettina Volke, die in ihrer Arbeit die seltene Fähigkeit hat, das Besondere sichtbar zu machen und digital einzufangen.

Zu guter Letzt bedanke ich mich auch bei meinen Seminarteilnehmern und insbesondere bei den Mimikresonanz-Trainern der ersten und zweiten Stunde, die mit ihren Ideen zu diesem Buch beigetragen haben und die immer noch dazu beitragen, dass Mimikresonanz das ist, was es ist, sich ständig weiterentwickelt und in die Welt getragen wird. Danke an Dennis Potreck, Michael Meudt, Dennis Rabe, Violetta Hermann-Rauer, Barbara Kuster, Margarete Stöcker, Silke Meyer, Verena Schmidt-Völlmecke, Frank Meinhardt, Nair Schröder, Annette Lindinger, Gabriele Lieser, Bianca Grünert, Peter Roch, Simone Schneider, Britta Full, Stefanie Eggers, David Holzer, Robert Körner, Dagmar Dollinger, Isabella Herzig, Janine Holt und Silke Gerat.

Berlin und Jávea (Spanien) im Frühjahr 2013  
Dirk W. Eilert





# Einführung: Emotionale Intelligenz und Mimikresonanz

**Nach diesem Kapitel können Sie die folgenden Fragen beantworten:**

- Was ist emotionale Intelligenz und warum ist sie wichtig?
- Was ist Mimikresonanz und in welchen Situationen können Sie sie einsetzen?
- Was bringt es Ihnen, wenn Sie die Erkenntnisse dieses Buches anwenden?
- Wie wirken sich Stress und psychische Störungen auf unsere Fähigkeit aus, zu erkennen, wie sich andere Menschen fühlen?
- Was erwartet Sie in diesem Buch?

## Was ist emotionale Intelligenz?

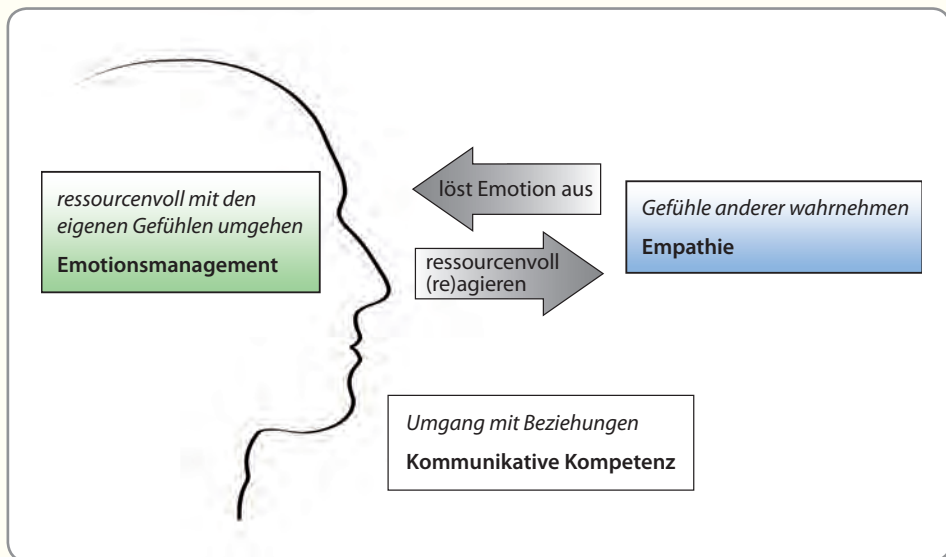
Bevor wir uns genauer anschauen, was emotionale Intelligenz ist, lassen Sie uns kurz einen Blick darauf werfen, was Emotionen eigentlich sind und warum wir sie haben. Für beides, so denkt man, sollte die Wissenschaft doch schon längst Antworten gefunden haben. Doch dem ist nicht so – zumindest gibt es keine einheitliche Antwort. Es gibt unzählige Definitionen davon, was Emotionen sind, und mindestens genauso viele Ideen, warum wir sie haben. Fakt ist und bleibt: Wir alle haben sie. Und auch wenn es manchmal Situationen gibt, in denen man sich wünscht, nicht mehr zu fühlen, so würde ein Leben ohne Emotionen furchtbar trist sein. Emotionen geben unserem Leben Farbe und einen Sinn. Denn Emotionen bewegen uns. Sie lassen uns lachen und auch weinen, lieben und hassen, umarmen und wegschubsen. Sie sind der Motor des Fortschritts wie auch der Zerstörung. Sie lassen uns zweifeln, aber auch hoffen. Sie sind unser Zugang zur Spiritualität. Sie halten uns zusammen. Und nahezu alles, was wir tun, tun wir, um bestimmte Emotionen zu erleben oder zu vermeiden. Kurz: Emotionen bedeuten Leben. Und unsere Fähigkeit mit ihnen umzugehen – mit den eigenen wie mit denen der anderen – hat großen Einfluss darauf, ob wir Glück und Erfolg in unserem Leben finden oder nicht. Und genau dies ist der Kern der emotionalen Intelligenz.

Emotionale Intelligenz ist die Fähigkeit, eigene und fremde Gefühle richtig wahrzunehmen, zu verstehen und zu beeinflussen. Sie hilft dabei, uns selbst besser zu verstehen, aber auch andere. In einer Welt, die immer schneller zu werden scheint, sind unsere Beziehung zu uns selbst und die Beziehung zu unseren wichtigsten Bezugs-

personen zwei der wenigen stabilen Konstanten, die der Veränderung standhalten. Fragt man den 78-jährigen Psychiater und Harvard-Professor George Vaillant, dann ist Empathie – ein elementarer Bestandteil der emotionalen Intelligenz – der wichtigste Faktor für ein erfolgreiches und glückliches Leben. Und er muss es wissen. Vaillant übernahm 1967 die Leitung einer der längsten Studien zum Thema Glück – die Grant-Studie. Und er leitet sie noch heute. Eine Studie, die 1939 begann und an der u. a. 268 Harvard-Absolventen der Jahrgänge 1939 bis 1945 bis zu ihrem 80. Lebensjahr teilnahmen. In einem Interview mit dem *Süddeutsche Zeitung* Magazin (2013) antwortete Vaillant auf die Frage „Können Sie die Definition von Glück prägnant in einem Satz formulieren?“ mit folgender Aussage: „Glück ist, nicht immer alles gleich und sofort zu wollen, sondern sogar weniger zu wollen. Das heißt, seine Impulse zu kontrollieren und seinen Trieben nicht gleich nachzugeben. Die wahre Glückseligkeit liegt dann in der echten und tiefen Bindung mit anderen Menschen.“ Dies liest sich wie ein Rezept mit den wichtigsten Zutaten emotionaler Intelligenz. In mittlerweile unzähligen weiteren Studien wurde nachgewiesen, dass die emotionale Intelligenz den beruflichen Erfolg und das empfundene Lebensglück weitaus mehr beeinflusst als zum Beispiel der IQ. Auch Zusammenhänge zwischen Gesundheit und emotionaler Intelligenz wurden dokumentiert. Dass sie darüber hinaus eine bedeutende Einflussgröße auf unsere Beziehungsqualität hat, liegt nahe, ist sie doch ausschlaggebend für unsere Fähigkeit, eine Verbindung zu anderen Menschen herzustellen.

Das alles klingt danach, als sei die emotionale Intelligenz eine Art Super-Fähigkeit. Doch ist sie das wirklich? Man könnte sie als eine Art Meta-Fähigkeit bezeichnen, von der es abhängt, wie wir unsere übrigen Fähigkeiten einsetzen. Durch sie gelingt es uns, unser Potenzial zu entfalten.

Doch leider ist sie eine Fähigkeit, die in unserer heutigen Welt gefährdet ist. Denn mit emotionaler Intelligenz werden wir nicht geboren, sie muss sich entwickeln. In der Schule lernen wir darüber meist nichts. Und wie sieht es in den Familien aus? In einer Welt, in der es normal ist, dass schon die Vierjährigen mit Videokonsolen spielen, Stunden vor dem Fernseher verbringen und der echte zwischenmenschliche Austausch immer kürzer kommt, verkümmert unsere Fähigkeit, mit Gefühlen angemessen umzugehen, zunehmend. Kommuniziert wird mehr und mehr über E-Mail oder Facebook, echten Kontakt gibt es immer weniger. Doch der Kitt, der unsere Beziehungen zusammenhält, ist die emotionale Intelligenz, bei der sich drei Hauptelemente ausmachen lassen: Empathie, Emotionsmanagement und kommunikative Kompetenz. Und alle drei beeinflussen sich gegenseitig.



**Abbildung 1:** Zusammenspiel der Teilbereiche der emotionalen Intelligenz

Wenn wir die Gefühle anderer Menschen wahrnehmen (*Empathie*), löst dies auch in uns Gefühle aus. Hier spielen unter anderem die Spiegelneuronen eine entscheidende Rolle; dazu später mehr. Wenn wir in einem Gespräch ressourcenvoll agieren möchten, ist es auch wichtig, dass wir mit den eigenen Gefühlen wirkungsvoll umgehen können (*Emotionsmanagement*). Durch ein optimales Zusammenspiel dieser beiden Elemente kann sich das dritte Element voll entfalten: die persönliche *kommunikative Kompetenz*.

Schwerpunkt dieses Buches ist die Empathie. Es geht darum, unsere Wahrnehmung für die Gefühle unserer Mitmenschen zu schärfen – für die deutlichen, aber vor allem für die subtilen –, um so andere Menschen besser zu verstehen und eine beziehungsfördernde und wertschätzende Kommunikation zu fördern. Als Teil der emotionalen Intelligenz ist die Empathie – die Fähigkeit, sich in andere Menschen einzufühlen – die Grundlage aller Menschenkenntnis und das Fundament zwischenmenschlicher Beziehungen. Je stärker unsere Empathie ausgeprägt ist, je besser wir erkennen, wie sich andere Menschen fühlen, desto schneller und treffgenauer können wir herausfinden, was sie brauchen und wollen. Diese Fähigkeit ist die Grundlage und unverzichtbare Voraussetzung dafür, mit den Gefühlen anderer Menschen angemessen umzugehen und in nahezu allen beruflichen Situationen die Basis für eine harmonische und erfolgreiche Zusammenarbeit. Gleichmaßen ist sie die Voraussetzung für Vertrauen und Wertschätzung in unseren Beziehungen zu anderen Menschen.

## Was ist Mimikresonanz?

Mimikresonanz ist ein praxisorientiertes Konzept, um die Fähigkeit zu verbessern, in guten Kontakt mit unseren Gesprächspartnern zu kommen und deren Gefühle und Wünsche noch besser wahrzunehmen. Es kann sowohl im beruflichen als auch im privaten Umfeld eingesetzt werden: sei es in Beratungsgesprächen, in der Mitarbeiterführung, im Bildungswesen, Service, Coaching, in der Mediation. Aber auch in der Partnerschaft oder in der Elternrolle.

Mimikresonanz bedeutet, mimische Signale zu erkennen, richtig zu interpretieren und angemessen mit ihnen umzugehen. Das Mimikresonanz-Konzept vervollständigt damit den Bereich der reinen Mimikdeutung durch ein zusätzliches praktisches Training, um die in einem Gespräch durch präzise Beobachtung gewonnenen Informationen auch angemessen und zielführend zu nutzen.

Unter anderem aufbauend auf den Forschungsergebnissen des amerikanischen Psychologen Paul Ekman habe ich das Mimikresonanz-Training im Jahr 2011 entwickelt. Es setzt sich aus drei Bereichen zusammen:

1. Mimikscouting
2. Mimikcode
3. Resonanztraining

### Mimikscouting: die „Spuren der Mimik“ lesen

Sie trainieren, das, was Sie in der Mimik Ihrer Gesprächspartner sehen, auch bewusst wahrzunehmen. Der Bereich des Mimikscouting nutzt dafür bewährte wissenschaftliche Systeme, wie zum Beispiel das Facial Action Coding System (FACS).

### Mimikcode: die Mimik entschlüsseln

Sie trainieren, die mimischen Signale richtig zu interpretieren, um so die Gefühle und Wünsche Ihrer Gesprächspartner zu erkennen – auf der Grundlage neuester Erkenntnisse aus der Emotionsforschung, sowie der Persönlichkeits- und Motivationspsychologie. Die mimischen Signale werden ergänzt durch andere nonverbale Kanäle, wie Körpersprache und Stimme, die wichtig dafür sind, um präzise einzuschätzen, wie sich unser Gegenüber fühlt.

## **Resonanztraining: ressourcenvoll agieren**

Sie trainieren angemessen und zielführend mit den Informationen, die Sie durch präzises Beobachten gewonnen haben, umzugehen. Hier liefert unter anderem die moderne Gehirnforschung wertvolle Impulse für eine ressourcenvolle und beziehungsfördernde Kommunikation.

## **Einsatzfelder von Mimikresonanz**

Mimikresonanz lässt sich in allen Bereichen einsetzen, in denen eine Kommunikation von Angesicht zu Angesicht eine Rolle spielt. Im Folgenden werden einige konkrete Beispiele angeführt:

Als **Coach oder Psychotherapeut** bekommen Sie besser mit, welche Emotionen Ihre Klienten/Patienten bewegen und wo Ansatzpunkte für einen erfolgreichen Veränderungsprozess sind. Sie sehen schneller, welche Themen emotional aufgeladen sind und können den Erfolg der Veränderungsarbeit noch präziser an der nonverbalen Reaktion ablesen. Aber nicht nur das bessere Erkennen der Gefühle des Klienten beeinflusst den Coaching- oder Therapieerfolg. Studien haben gezeigt, dass dieser auch durch die mimischen Signale beeinflusst wird, die man als Coach/Therapeutin während der Sitzung aussendet. Deshalb ist auch Achtsamkeit für die eigenen mimischen Signale wichtig.

Als **Kundenberater oder Verkäufer** bekommen Sie schneller Zugang zu den Wünschen und Motiven Ihrer Kunden. Dies steigert Kundenzufriedenheit und -bindung sowie den Umsatz. Darüber hinaus erkennen Sie präzise die emotionale Wirkung, die Sie bei Ihren Kunden mit Ihrer Präsentation erzeugen und können so im Bedarfsfall gegensteuern. Sie sehen auch besser, ob Ihr Kunde einen realen Einwand oder nur einen Vorwand äußert.

In **Verhandlungen** erkennen Sie leichter, welche Punkte für Ihre Gesprächspartner besonders wichtig sind. Dies unterstützt Sie dabei, einen wirklichen Konsens zu finden, bei dem alle Verhandlungspartner gewinnen. Weil Sie noch klarer erkennen, wie das Ergebnis emotional angenommen wird, lassen sich mögliche spätere Probleme im Ansatz erkennen und gegebenenfalls vermeiden. Gefühle klarer zu sehen bedeutet auch, dass Sie in einer Verhandlung besser erkennen, wenn Ihr Gegenüber nur blufft.

In **Führung und Management** ist Ihr Blick geschärft für die Stimmung im Team und die Gefühle Einzelner. So können Sie als Führungskraft mit den Gefühlen der Mitarbeiter noch angemessener und zielführender umgehen. Nicht nur in Mitar-

beitergesprächen und in Meetings sehen Sie dadurch besser, wie Informationen und Entscheidungen auf emotionaler Ebene aufgenommen werden. In Bewerbungs- und Rekrutierungsgesprächen hilft Mimikresonanz Ihnen, Ihre Gesprächspartner schneller und präziser einzuschätzen.

Der **Service** im Dienstleistungsbereich wird maßgeblich durch empathische Fähigkeiten beeinflusst. Je besser und schneller die Gefühle der Kunden/Gäste wahrgenommen werden, desto leichter kann auf deren Wünsche eingegangen werden. Die eigene Kommunikation kann auf die Stimmung des Gegenübers abgestimmt werden. Ein wichtiger und besonders heikler Bereich ist hier das Beschwerdemanagement. Mimische Signale zu erkennen und richtig zu interpretieren, hilft dabei, angemessen mit Beschwerden umzugehen und diese erfolgreich zu managen. Und ein Kunde, dessen Beschwerde erfolgreich zu seiner Zufriedenheit gelöst wurde, ist Studien zufolge treuer als ein Kunde, dessen Beschwerde nicht aufgelöst wird.

In **Mediation und Paarberatung** können Sie die Gefühle der (Konflikt-)Partner schon besser wahrnehmen, während sie entstehen. Kritische Momente lassen sich auf diese Weise schneller entschärfen bzw. sogar vermeiden und positive Momente und vorhandene Beziehungsressourcen bewusst verstärken. Das richtige Deuten mimischer Signale lässt Sie auch präzise erkennen, wie entwickelte Lösungen emotional angenommen werden. Darüber hinaus erkennen Sie zum Beispiel sogenannte kalibrierte Schleifen schneller und können so noch gezielter intervenieren. Kalibrierte Schleifen sind unbewusst sich wiederholende Kommunikationsabläufe, in der eine Person automatisiert auf den Auslöser einer anderen Person reagiert.

Nicht nur im **Gesundheitswesen** ist der Einfluss emotionaler Faktoren auf die Gesundheit und den Heilungsprozess bekannt. Als Arzt oder Pfleger die Gefühle der Patienten besser wahrzunehmen und damit angemessen und wertschätzend umzugehen, erhöht das Wohlbefinden auf beiden Seiten. Da im beruflichen Alltag leider meist nicht viel Zeit für jeden Patienten zur Verfügung steht, ist eine Möglichkeit, die Gefühle möglichst schnell richtig zu erkennen, umso wichtiger.

Auch im **Journalismus** wird Mimikresonanz erfolgreich eingesetzt, denn wenn es in Gesprächssituationen darum geht, mit dem Gegenüber eine vertrauensvolle Atmosphäre aufzubauen, kann das Erkennen von wahren Gefühlen sehr hilfreich sein. Ist der Interviewpartner durch Kamera und Mikrofon gestresst? Hat er Angst vor unangenehmen Fragen? Steht er unter Zeitdruck? Was sind „heiße“ Themen? Neben dem gesprochenen Wort erhält man durch eine geschärfte Wahrnehmung viele zusätzliche Informationen, aus denen sich nützliche Rückschlüsse für das weitere Gespräch ziehen lassen.