

KRACH UND WUNDER

TEXT SUSANNE DONNER
FOTOS PIXY LIAO







Ihre Beziehung mit einem fünf Jahre jüngeren Japaner dokumentiert die in New York lebende Chinesin **Pixy Liao**, Jahrgang 1979, in der Langzeitbeobachtung »Experimental Relationship«. Ihre Fotos zeigen die enge Bindung, aber auch die Machtverhältnisse, die sich allmählich verschieben. Das Vokabular, das die beiden miteinander entwickelt haben, ist in dem Buch »Pimo Dictionary« festgehalten.

KOMMUNIKATION Worte, Mimik, Gestik, Körperreaktionen –
auf verschiedenen Ebenen tauschen wir mit
anderen Menschen Informationen aus. Viele davon
sind uns nicht bewusst. Trotzdem
können wir lernen, uns besser zu verstehen.

D

ie seltsame Kommunikation beginnt mit anonymen Briefen im Dezember 2023. Einer der vielen Nachbarn beklagt sich über Lärm am Tage. Seine Worte wählt er ausgesprochen höflich. Ob der Krach wohl aus meiner Wohnung kommt? Wenige Tage später folgt der nächste Brief. Er beschreibt einen lauten Knall morgens um acht Uhr am zweiten Weihnachtsfeiertag und fordert uns auf, leiser zu sein.

Weder haben meine Kinder und ich einen solchen Knall gehört, noch verhalten wir uns sonderlich laut. In den vergangenen acht Jahren, in denen wir in dem Gebäudekomplex wohnen, hat sich niemand über Geräusche in dem gut gedämmten Neubau beschwert. So wundern wir uns lediglich über die anonymen Briefe.

Doch drei Tage später steht ein Mann vor unserer Wohnungstür, groß, mit fester Stimme. Ich habe ihn nie zuvor gesehen. Er bittet darum, »den Lärm aus unserer Wohnung zu reduzieren«. Wir können uns den Lärm, den er schildert, nicht erklären. Es habe auch acht Jahre lang nie Beschwerden gegeben, sage ich. Er wohne ähnlich lange hier, antwortet er zu meinem Erstaunen. Er habe versucht, in jedem Zimmer zu orten, woher die Geräusche kämen, und habe meine Wohnung ausgemacht. Wann der Lärm denn aufrete, will ich wissen. Am Morgen und am Nachmittag.

So endet unser Gespräch mit leisem gegenseitigem Unverständnis. Meine Kinder fordere ich auf, vorsichtiger zu laufen und nicht zu springen. Zugleich beginnen wir zu rätseln, weshalb der Unbekannte nach Jahren auf einmal störenden Lärm wahrnimmt, der uns selbst nicht auffällt. Ich ahne nicht, welch kuriosen Lauf die Angelegenheit noch nehmen wird.

Jegliche Kommunikation ist mehr als nur der Austausch von Worten zwischen zwei Menschen. Zwischen Empfänger und Sender werden immer auch sowohl verbal als auch nonverbal Informationen wie Gefühle ausgetauscht. Die Stimme, der Klang, die Atmung und die Körpersprache zusammen mit dem Inhalt ergeben erst die vollständige Botschaft.

Das Gegenüber nimmt die Fülle an Informationen wahr, aber das meiste davon unbewusst. Wir antworten – und die Antwort entsteht aus unseren eingeübten Denk- und Empfindungsmustern. Das Hin und Her zwischen Empfängerin und Sender ist aber nicht alles. Wir hören uns auch selbst

reden und registrieren, wie wir kommuniziert haben und wie das Gegenüber darauf reagiert. Dieses Feedback beeinflusst, wie der Austausch weitergeht. »Wenn Sie recht irritiert schauen, nachdem ich versucht habe, Ihnen etwas zu erklären, setze ich vielleicht noch einmal von vorn an«, erklärt Astrid Schütz, Psychologin an der Universität Bamberg.

Vieles, was zwischen zwei Sprechenden Menschen passiert, entzieht sich der willentlichen Kontrolle. Worte, aber auch die Klangfarbe der Stimme und nonverbale Signale wie die Mimik erreichen das Gehirn des Gesprächspartners oder der Gesprächspartnerin. Ob wir wollen oder nicht, leitet unsere Denkkzentrale erste Einschätzungen daraus ab. »Auch wenn wir beispielsweise nichts anderes haben als Inhalt und Stimme, weil wir die Person nicht sehen, versuchen wir, anhand dessen trotzdem zu beurteilen, ob das Gegenüber ehrlich und vertrauenswürdig ist«, sagt Julia Stern, Psychologin an der Universität Bremen. Das passiert blitzschnell. In den folgenden Minuten eines Gesprächs revidieren wir diesen ersten Eindruck kaum noch, wie Sterns Untersuchungen ergaben.

Die erste Einschätzung kann leider falsch sein. Wir neigen beispielsweise dazu, Männern mit tiefer Stimme eher unser Geld anzuvertrauen, fand Stern in einer Studie heraus. Dabei beurteilen die Männer sich selbst teils nicht einmal als ehrlich, und schon gar nicht hängt ihre Redlichkeit mit ihrer Stimmlage zusammen. »Wir bilden uns dieses Vertrauen nur ein«, kommentiert Stern.

Was mein Nachbar sagt, nehme ich zunächst für bare Münze. »Er tritt höflich und sachlich auf. Das veranlasst dazu, seine Botschaft ebenfalls ernst zu nehmen«, analysiert der Persönlichkeitspsychologe Simon Breil von der Universität Münster.

Die Tonlage verrät allerdings auch etwas über Dominanz, führt Stern aus. Gegenüber einer Vorgesetzten erhöhen wir oft unbewusst die eigene Stimme, um dem anderen Respekt zu zollen. Sprechen wir selbst mit einer Person, die uns unterstellt ist, wählen wir dagegen intuitiv eine tiefere Stimme mit dem Ziel, uns durchzusetzen. Hätte der Nachbar also sein Anliegen im hohen Säuselton vorgetragen, hätte ich ihn wahrscheinlich nicht ernst genommen oder seine Glaubwürdigkeit bezweifelt.

Die Stimmlage verrät insofern viel über unsere Gesprächsabsicht: Wollen wir mit Kindern auf Augenhöhe sein, heben wir die Tonlage an, um ihnen ähnlicher zu klingen. Kritisieren wir einen Kollegen, wird der Ton dagegen oft scharf, und die Stimme rutscht auf der Tonleiter



deutlich nach unten. Weich wird sie wieder, sobald wir mit einem Menschen sprechen, den wir lieben.

Ich habe den Nachbarn nach der kurzen Begegnung als einen glaubwürdigen Menschen mit einem für mich überraschenden, aber ernsthaften Problem eingeordnet. Wie ehrlich, gesellig, extrovertiert und selbstsicher der andere ist, ermitteln wir auf Basis der verbalen und nonverbalen Informationen, fand der Persönlichkeitspsychologe Simon Breil von der Universität Münster in seinen Studien heraus. Allerdings ist uns nicht bewusst, wie wir zu diesem Urteil gekommen sind. Es ist besser als eine rein zufällige Einschätzung. Auch das ist wissenschaftlich belegt.

Dass wir uns allein auf Basis der Stimme ein Bild von einem anderen Menschen machen, fällt beispielsweise auf, wenn wir mit demjenigen nur telefoniert haben und ihm dann tatsächlich begegnen. »Wenn unsere Vorstellung von der wahrgenommenen Erscheinung abweicht, stutzen wir: Wir dachten nach einem Telefonat vielleicht, das Gegenüber sei viel größer oder etwas energischer, als es wirklich ist«, sagt Astrid Schütz, Leiterin des Kompetenzzentrums für Angewandte Personalpsychologie an der Universität Bamberg.

Besonders viel Aufmerksamkeit richtet unser Gehirn auf die emotionale Komponente der Kommunikation. Ist das Gegenüber ärgerlich oder uns zugewandt, gestresst oder gut gelaunt? Die Fähigkeit, die Gefühle anderer zu identifizieren, ist zum Teil sogar schon angeboren, erklärt der Neurolinguistikexperte Sascha Frühholz von der Universität Zürich. Bereits Säuglinge reagieren beispielsweise auf Schreie.

Welche Emotionen transportiert werden, hat Einfluss darauf, wie genau wir hinhören. Frühholz untersuchte dazu verschiedene Schreie. »Im Film schreien die Schauspie-

lenden ja meist aus Angst. Aber in Wirklichkeit schreien wir auch aus Lust, vor Freude, genauso vor Schmerz oder Wut«, sagt er. Sechs unterschiedlich emotionsgeladene Schreie spielte sein Team Probandinnen und Probanden vor. Die Forscher fanden heraus, dass wir Freudenschreie viel schneller verarbeiten und diese sogar bevorzugt heraushören. Angstrufe können wir dagegen am schlechtesten von anderen Gefühlen, etwa Schmerzensklagen, unterscheiden und reagieren darauf sogar am langsamsten.

»Die übliche evolutionäre Erklärung, dass wir uns vor dem Löwen in Sicherheit bringen müssten, taugt hier nicht«, sagt Frühholz. Er vermutet, dass der moderne kommunizierende Mensch in einer sicheren Umgebung ein Bedürfnis nach positiv besetzten Signalen hat. Denn Freude ist, wie die psychologische Forschung belegt, ansteckend. Wenn wir heitere Stimmen hören, fühlen wir uns selbst gleich etwas besser.

Sprache transportiert so viel mehr als nur den Inhalt«, sagt Frühholz. Schon die Klangfarbe und die Intonation verraten uns ein Stück weit, was in unserem Gesprächspartner vorgeht. »Ein besonderer Fall tritt ein, wenn das Gegenüber inhaltlich etwas anderes sagt, als die Intonation vermittelt: etwa wenn die Person besonders freundlich formuliert, aber die Betonung so harsch ist, dass wir bemerken, dass diese Person nicht gut auf uns zu sprechen ist.«

Solche Unstimmigkeiten in der Kommunikation nimmt unser limbisches System, das Gefühlszentrum im Gehirn, besonders schnell in 50 bis 100 Millisekunden wahr, berichtet Frühholz. Unser Gehirn schlägt umgehend Alarm.

Von diesem Moment an, ab etwa 200 Millisekunden, wird uns die Unstimmigkeit bewusst, und wir hören nun besonders genau hin, wenn der andere spricht. »Eine solche Schere zwischen Inhalt und Intonation tritt häufiger bei Personen mit psychischen Erkrankungen auf«, sagt Frühholz.

Wenige Tage nach dem Besuch des Mannes ohne Namen klingelt es wieder an der Wohnungstür. Wieder der Nachbar. Es sei viel zu laut. Wir sollten doch nun wirklich leiser sein, sonst müsse er sich an die Hausverwaltung wenden. Ich fühle mich unter Druck gesetzt und gestresst und entgegne, dass wir nicht wüssten, wo das Problem liege. Die Kinder würden wohl mit den Hacken sehr laut auftreten, mutmaßt er. Das Geschirr würde sogar in seinen Regalen tanzen. Bei diesem Satz muss ich unwillkürlich lachen, weil mir das nun

tatsächlich absurd erscheint. Ich halte es für ausgeschlossen, dass in dem gut isolierten, modernen Gebäude eine Etage tiefer die Teller und Gläser beben, wenn die Kinder durch unsere Wohnung laufen. Zum ersten Mal beginne ich an der Wahrnehmung des Mannes zu zweifeln. Ob er unter Migräne oder unter anderen Problemen leidet, frage ich mich, die ihm jedes dumpfe Geräusch im Haus ohrenbetäubend laut erscheinen lassen? Ist er überhaupt vertrauenswürdig?

Er insistiert: Er habe angefangen, die Zeiten mit Lärm aufzuschreiben. »Ach? Diese Liste können Sie mir ja geben!«, sage ich.

Einige Tage später finde ich einen neuen anonymen Brief.

»Datum: 04.02.2024, 7:30

05.02.2024: 7:28 ca. 1,5 h, 13:38«



Es folgt eine minutenweise Auflistung einzelner Uhrzeiten über anderthalb Wochen mit angeblichem Lärm. Darunter steht: »Wir würden Sie erneut bitten, zumindest in Betracht zu ziehen, dass es sich dabei um das laute Auftreten aus ihrer Wohnung handelt, und versuchen, es zu reduzieren. Danke!«

Das Tempo, in dem Worte hin und her gehen, und die Geschwindigkeit, mit denen sie im Gehirn überwiegend unbewusst verarbeitet werden, könnten zu dem Schluss führen, Kommunikation sei etwas, auf das wir wenig Einfluss haben. Zumal der Affenzahn der neuronalen Verarbeitung auch noch leicht zu Missverständnissen führt – das, was gemeint ist, ist nicht immer das, was ankommt. Doch das Gegenteil ist der Fall: Wir können uns die Wirkung von Kommunikation gezielt bewusst machen. Und wir können sehr bewusst kommunizieren. Deshalb können Worte Wunder wirken: Kinder trösten, Frieden stiften und uns beflügeln. »Dass wir die Kommunikation immer selbst gestalten können, ist uns oft nicht ausreichend klar«, sagt Schütz. »Das ist aber ganz zentral.«

Eine der wichtigsten Gaben, Kommunikation zu verstehen und zu gestalten, ist emotionale Intelligenz. Sie geht auf das Konzept von Peter Salovey und John Mayer aus den Neunzigerjahren zurück und umfasst die Fähigkeit, die eigenen Gefühle und die des Gegenübers wahrzunehmen, zu verstehen und positiv beeinflussen zu können. Schütz, die einen Test und ein Training zur emotionalen Intelligenz entwickelt hat, nennt ein Beispiel: »Ich muss erst einmal spüren, dass ich gerade nicht so gut drauf bin. Und wenn ich gleich ein Mitarbeitendengespräch habe, muss ich in der Lage sein, die schlechte Laune nicht an der Person auszulassen, sondern mich voll und ganz auf sie einzustellen.«

Wie wichtig emotionale Intelligenz im Alltag ist, zeigt eine Studie, die Schütz zu Beginn ihrer Karriere durchführte. Sie ließ Verheiratete nacheinander über einen zurückliegenden Streit berichten. »Es war, als würden die beiden von einem anderen Ereignis sprechen«, erinnert sie sich. »Das einzige Muster, das wir erkannten, war, dass der Erzählende immer betonte, der andere sei schuld. Er selbst habe nur reagiert. Er konnte gar nicht anders.« In weiteren Nachforschungen fand sie heraus: Wenn wenigstens einer von zwei Gesprächspartnern eine hohe emotionale Intelligenz aufwies, half das, Konflikte auszuräumen und besser miteinander zu kommunizieren. Der Grund: Die Fähigkeit zur emotionalen Intelligenz beinhaltet, sich in die Position des anderen auch bei einer Meinungsverschiedenheit hineinversetzen zu können. Wir schlüpfen in die Haut der Gesprächspartnerin und sehen die Situation einen Moment mit ihren Augen.

Das kann aber nur gelingen, wenn wir im Gespräch noch ausreichend Abstand zu den eigenen Gefühlen herstellen können. Geschulte Personen greifen dafür auf einfache Tricks zurück. »Das schlichte Durchatmen finde ich

sehr hilfreich«, sagt Schütz. Der hörbare Atem ist eine Zäsur und aktiviert zugleich den Parasympathicus, den Ruhenerve, der für etwas Entspannung sorgt. Das bringt uns zwar nicht von hundert auf null, aber dämpft Wut oder Ärger ein wenig. Ebenso hilft es, sich vor Augen zu führen, dass ein Schlagabtausch jederzeit abgebrochen werden kann. Diese kognitive Flexibilität gehört zur emotionalen Intelligenz dazu. »Entschuldigung, es passt gerade nicht. Lassen Sie uns dieses Thema ein andermal besprechen«, hätte ich dem Nachbarn an der Tür sagen können. Schon das Wissen um diesen Ausweg hätte mich in der Situation entspannt.

Auch die Reflexion über die Kommunikation eröffnet Gestaltungsspielräume. »Was bedeutet es, wenn ein Nachbar sich über alltägliche Geräusche am Tag beklagt?«, sagt Schütz. »Ist es so dramatisch, wie ich es empfinde?« Die Überlegung führt zu der Erkenntnis, dass gewöhnlicher Lärm zur Tageszeit jedem Mieter und jeder Mieterin gestattet ist. Wir dürfen sogar Löcher in Wände bohren und in klappernden High Heels durch die Wohnung laufen. Und schließlich lassen sich negative Gefühle dimmen, indem wir den Fokus auf positive Zusammenhänge legen, erklärt Schütz eine weitere Strategie emotional intelligenter Personen. In meinem Fall hätte ich mir in dem Gespräch mit dem Nachbarn vor Augen führen können, dass ich mich mit vielen Nachbarn sehr gut verstehe und sogar Blumen gieß- und andere Dienste wechselseitig übernommen werden. Innerlich hätte ich mich sodann zurückgelehnt und ziemlich sicher gedacht: Der Lärm, der den Mann plagt, ist schlicht nicht mein Problem.

Gerade wenn es zwischenmenschlich schwierig wird, ist es wichtig, sich Abstand vom Gesagten zu verschaffen und sich nicht von der Hitze eines Wortgefechts erfassen zu lassen. Bedeutsam ist das zum Beispiel beim Umgang mit narzisstischen Vorgesetzten – eine Konstellation, die Schütz erforscht. Ihren Studien zufolge ist es für die Belegschaft das Beste, sich immer wieder zu vergegenwärtigen, dass der Chef selbst ein Problem hat. Mit großer innerer Distanz kann man im besten Fall bei Beschimpfungen gelassen bleiben, statt aggressiv zu reagieren oder sich unterwürfig zu verhalten. »Das Verhalten wird manchmal ›grauer Stein‹ genannt – nicht auffallen. Wenn man Narzissten nämlich Widerworte gibt oder selbst aufgebracht reagiert, eskaliert die Situation meistens zum eigenen Nachteil«, erklärt sie. Sind Beschäftigte devot, reizt das machtorientierte Führungskräfte ebenfalls, weitere Beschimpfungen oder Demütigungen nachzulegen.

Wenn es uns also gelingt, während des Gesprächs ein Stück zurückzutreten, Worte wirken zu lassen und Pausen zu machen, schaffen wir den nötigen Abstand, um die andere Person und auch uns selbst aus der Vogelperspektive zu betrachten. Und diese Distanz ist zugleich auch das Signal dafür, dass wir auf dem richtigen Weg sind, also dem Weg zu einer bewussten Kommunikation. »Wir müssen die Unterhaltung etwas verlangsamen. Dann haben wir Zeit, unsere Gefühle wahrzunehmen und zu kontrollieren, damit sie uns nicht überrollen«, sagt Frühschütz. Auf die-







sem Zeitlupeneffekt beruht nicht nur jedes gut geführte Gespräch, sondern auch gelingender Austausch in der Psycho- oder Paartherapie.

Leichter ist die Einordnung des anderen natürlich, wenn wir diesen schon kennen. »Wir sind dann mit den Mustern vertraut, etwa ob eine Person laut wird oder verstummt, wenn sie gestresst ist. Wir wissen die Worte, Mimik und Gestik dann viel besser zu deuten«, erklärt Schütz. Wortlos verstehen sich deshalb manche langjährigen Paare in bestimmten Situationen.

Um eine fremde Person einschätzen zu können, müssen wir aber nicht nur Mimik, Gestik und Emotionen verstehen und ihre Reaktionsmuster kennen. Auch das Verhalten ist Teil der Kommunikation. Tut die Person auch das, was sie sagt? Kinder orientieren sich beispielsweise mehr am Verhalten der Eltern als an deren Worten.

Wenn Mama und Papa verlangen, dass die Kinder sich vor jeder Mahlzeit die Hände waschen, selbst diese Regel jedoch nicht befolgen, werden die Kinder die Anweisung kaum ernst nehmen. Für unser zweites, bewusst erstelltes Porträt einer Person gleichen wir also verbale und nonverbale Kommunikation mit dem Verhalten ab. Und auf dieser Basis machen wir uns ein Bild. Es wird viel zutreffender sein als der flotte erste Eindruck.

Meinen seltsamen Nachbarn kannte ich nicht. Deshalb frage ich im Haus herum. Eine Hausbewohnerin beschreibt ihn als zurückgezogenen Menschen, der oft nur die Tür öffne, um Getränkekisten in Empfang zu nehmen. Nach drei anonymen Briefen und zwei Besuchen will ich deshalb

herausfinden, mit wem ich es wirklich zu tun habe. Kurzerhand klinge ich an der Wohnungstür des Mannes; an der Klingel stehen zahlreiche Namen. Er öffnet. »Ich möchte wissen, wie Sie heißen«, sage ich. »Wieso?«, fragt er. »Sie beschweren sich bei uns seit drei Wochen über Lärm. Wir verhalten uns normal und ruhig, aber wir fühlen uns von Ihren Briefen und Besuchen so langsam belästigt. Ich habe ein Recht darauf zu wissen, wer Sie überhaupt sind.« Er zuckt zurück: »Alle Namen an der Klingel sind richtig«, sagt er. »Vielen Dank«, sage ich und gehe wieder. Er ruft hinter mir her: »Wofür wollen Sie das wissen?« Ich antworte nicht mehr.

Was er wirklich gehört hat, was ihn plötzlich gestört hat und warum er seinen Namen nicht preisgeben will, wissen wir bis heute nicht. »Wir treffen permanent Annahmen über die Motive eines Menschen. Faktisch kennen wir die Motive aber nie, weil wir nicht in das Gehirn des anderen schauen können. Es ist sehr wichtig, dass wir uns das immer wieder vor Augen führen, um im Gespräch offen zu bleiben«, sagt Schütz.

Aus unserer Kommunikation ist immerhin kein handfester Nachbarschaftsstreit geworden. Dass wir weitgehend freundlich miteinander geblieben sind, hat rückblickend vermutlich dazu beigetragen. Ich versuchte Verständnis für sein Problem aufzubringen. Auch er blieb zumindest so offen, dass er bis zuletzt auch eine andere Ursache des Lärms für möglich hielt.

Dass ich aber seinen Namen erfahren wollte und den Spieß umgedreht habe, als ich bei ihm überraschend vor der Tür stand, hat ihm deutlich gemacht: Er hat es mit einer Nachbarin zu tun, die auch über ein anderes, nicht so defensives Kommunikationsrepertoire verfügt.

Wir haben nie wieder etwas von ihm gehört.