

# Im Spiegelkabinett der Intuition

## Wie das Werkzeug unserer Empathie funktioniert

„Spieglein, Spieglein an der Wand ...“, so könnte eine Unterhaltung beginnen, geführt von Neuronen im Gehirn. Dabei wird nicht gefragt, wer „die Schönste im ganzen Land“ ist. Das will nur die egoistische Königin im Märchen „Schneewittchen“ wissen ... Nein, wenn Spiegelneuronen ihre Arbeit aufnehmen, helfen sie unserer Intuition, sich nach außen zu orientieren. Sie bilden ein faszinierendes Resonanzsystem im Gehirn, um Stimmungen und Gefühle anderer Menschen wahrzunehmen. Genau dort ist unsere Empathie verankert - also die Fähigkeit, sich intuitiv in ein menschliches Gegenüber einzufühlen.

Spiegelneuronen sind ein wertvolles Werkzeug der Intuition. Sie spiegeln fremde Gefühle in unsere Seele, was wir alle schon im Kino erlebt haben: In den Armen des Helden stirbt die Geliebte, ein schmerzhafter Ausdruck beherrscht sein Gesicht - auf der ganzen Breite der Leinwand. Und wir? Wir leiden (etwas) mit, obwohl wir nur eine Beobachterrolle einnehmen. Der Grund: Unsere Neuronen reagieren so, als wären wir selbst der verzweifelte Held auf der Leinwand. In der Musik gibt es ein verwandtes Phänomen: die Resonanz. Wer auf der Gitarre eine Saite anschlägt, erlebt sofort, wie weitere Saiten ins Schwingen kommen - ohne jede Berührung!

Diese Form der Intuition erleichtert erheblich das Leben: Wir haben eine Vielzahl von Mustern gespeichert, die mit verbalen und non-verbalen Zeichen unserer Mitmenschen gekoppelt sind. Diese intuitiven Gewissheiten machen es möglich, sich in einer komplexen Welt besser zurecht zu finden. So reichen manchmal Bruchteile von Sekunden, um Gefahren schneller zu begegnen.

Dazu ist es nötig, andere Menschen vom „Scheitel bis zur Sohle“ wahrzunehmen: Ihre ganze Persönlichkeit lässt sich erst als Ausdruck von Stimme, Gestik und Mimik erleben. Kein Hologramm der Welt ist in der Lage, diese seelische Signatur zu simulieren. Und erst recht keine Videokonferenz oder andere digitale Wege, die durch weitere Kanalreduktion funktionieren. Etwa Chats mit fragwürdigen

Emojis, die wie billige Abziehbilder von Gefühlen wirken, die geschriebene Sprache authentischer zum Ausdruck bringen würde.

Warum haben es unsere Spiegelneuronen so schwer, Botschaften auf Bildschirmen zu dechiffrieren? Das liegt an zwei kommunikative Ebenen, wie sie die Diplom-Psychologin Barbara Kramer beschreibt: „Jede zwischenmenschliche Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei der Inhaltsaspekt die 'Daten' liefert und der Beziehungsaspekt zeigt, wie diese Daten aufzufassen sind.“

Digitale Botschaften sind stark auf der Inhaltsebene, reine Informationen sind schnell vermittelt. Wie steht es aber um die Beziehungsebene? Ihr Bedeutung ist nicht zu unterschätzen, zumal sie oft mehrdeutig aufgeladen ist: "Es gibt Tränen der Trauer und Tränen der Freude; ein Lächeln kann Sympathie oder Verachtung ausdrücken und Zurückhaltung kann als Schüchternheit oder Desinteresse interpretiert werden", so Kramer. Der Empfänger muss diese Signale intuitiv entschlüsseln, während sich "Daten" auf der Inhaltsebene viel leichter erschließen.

Zu dieser Decodierung ist eine zentrale menschliche Fähigkeit nötig: Empathie! Sie sieht Vittorio Gallese bedroht, Professor für Neurophysiologie an der Universität Parma. Mit seinen Kollegen entdeckte er die Spiegelneuronen. In einem Gespräch mit der "Zeit" erklärt Prof. Gallese, warum er sich um unsere Fähigkeit zur Empathie Sorgen macht. Es liegt in seinen Augen am "Vordringen der virtuellen Welt": "Wir kommunizieren immer mehr über Telefon und Computer; Gemeinschaften, in denen sich Menschen leibhaftig begegnen, lösen sich zunehmend auf."

Dann fährt der italienische Professor fort: "Nun wissen wir aus unseren Experimenten, dass es für das Einfühlungsvermögen keineswegs gleichgültig ist, ob Sie einen anderen Menschen nur auf einem Monitor sehen oder ihm Auge in Auge gegenüberstehen." Daher sei ein Theatererlebnis oft stärker als ein Kinobesuch. Unser Bild von Gesprächspartnern löse sich vollständig auf, wenn wir uns nur noch über E-Mail und Chat austauschen. Prof. Gallese: "Auf jeden Fall

hat sich der soziale Verstand während der Evolution für direkte, nicht für virtuelle Begegnungen ausgeprägt.“

Vor diesem Hintergrund stellt sich im modernen Arbeitsleben drängend die Frage: Schicken wir eine WhatsApp-Nachricht, schreiben wir eine E-Mail, greifen wir zum Telefon - oder suchen wir einen Gesprächspartner persönlich auf? Die Vielzahl der Kanäle trägt zu großer Verwirrung bei - und in Unternehmen scheitern viele Versuche der Kommunikation, weil der falsche Kanal gewählt wird. Oft aus digitaler Bequemlichkeit, die uns virtuelle Kontakte als vollwertigen Ersatz echter Begegnungen vorgaukelt. So geht Empathie verloren, obwohl sie gerade in Unternehmen eine wichtige Rolle spielt: als seelische Ressource, die besonders Führungskräfte nutzen sollten, um Mitarbeitern mit Wertschätzung zu begegnen.