



# WAHRNEHMUNGS- KANÄLE NUTZEN

Strategische Kommunikation und das Gehirn  
© Johanna Busmann

# INHALTS- VERZEICHNIS

02	DER „SCHWIERIGE“ MANDANT UND SEINE SINNESWAHRNEHMUNG
03	FÜNF SINNE STRUKTURIEREN DIE WAHRNEHMUNG
06	VISUELLE, AUDITIVE UND KINÄSTHETEN IN DER KANZLEI
14	AUGENBEWEGUNGEN ALS SINNES-DETEKTOREN
17	JOHANNA BUSMANN: ÜBER MICH

# DER „SCHWIERIGE“ MANDANT UND SEINE SINNESWAHRNEHMUNGEN

## **Manche Mandanten sind schwierig, sagen Sie.**

Sie hängen auf dem Weg zum Besprechungsraum im Kanzleiflur das Bild gerade, halten und fordern im Gespräch ständigen Blickkontakt, malen geometrische Symbole, haben verschiedenfarbige Textmarker in einem Extrafach in ihrer Aktentasche und Post-its in ihrem bereits zum Erstgespräch mitgebrachten, makellos geordneten „Fallordner“, wollen mitlesen, was Sie gerade schreiben, statt den Fall zu besprechen - und zu Hause arbeiten sie dann auch noch die komplette Anwaltspost durch?

Andere können den kasachischen Nachnamen Ihrer Assistentin fehlerfrei aussprechen, teilen den kompletten Verlauf ihres letztjährigen Streits mit der zukünftigen Exfrau wörtlich mit, verlangen wörtliche Protokollierungen sowie verständliche Definitionen von Rechtswörtern, verzichten dafür im Mandantengespräch auf eigene Notizen und auf Blickkontakt mit Ihnen, wollen nicht mal den eigenen Vertrag sehen, sondern möchten die kritischen Punkte vor Ort vorgelesen kriegen - und dann auch noch alles Weitere nur noch am Telefon besprechen?

Wieder andere kommen zu jedem Termin zu spät, haben äußerst spärliche Unterlagen mit Eselsohren dabei, die sie einzeln aus einer zu kleinen oder zu großen Tasche ziehen, klackern – sobald jemand spricht - mit ihrem Kugelschreiber, springen bei Empörung vom Stuhl auf, empfinden sich leidenschaftlich gern als das Opfer selbst gewählter Situationen, verlangen gestenreich von Ihnen „Gerechtigkeit“, möchten „schon aus Prinzip“ vor Gericht - und wollen dann auch noch neben Ihnen sitzen statt Ihnen gegenüber?

## **Alles Verrückte, sagen Sie vielleicht...**

Doch was Sie täglich als Schwierigkeit im Umgang mit Ihren Mandanten empfinden, ist vermutlich nichts weiter als die Auswirkung eines **Wahrnehmungssystems**, das Sie selbst nicht oder nicht hauptsächlich verwenden.

# FÜNF SINNE STRUKTURIEREN DIE WAHRNEHMUNG

Keiner hat dieselbe Welt wie Sie, obwohl jeder in derselben Welt wie Sie lebt.

In der mentalen Verarbeitung der Wahrnehmung eines einzelnen Ereignisses<sup>1</sup> sind die fünf Sinne im menschlichen Gehirn machtvolle Strukturierer.

Mit Hilfe Ihrer fünf Sinne – nur die **drei** wichtigsten werden in diesem Text beschrieben – erleben, gewichten, bewerten und manipulieren Sie die Welt um sich herum:

Etwa 80 % aller objektiv möglichen Wahrnehmungen **übersehen** (*visuell ausgedrückt*) oder **überhören** (*auditiv ausgedrückt*) Sie von vornherein oder **lassen Sie weg** (*kinästhetisch ausgedrückt*).

Sie filtern alles Erlebte intuitiv, ständig und in Millisekunden, z.B. nach

- *gefährlich oder ungefährlich*
- *wichtig oder unwichtig*
- *schön oder unschön*
- *hilfreich oder nicht hilfreich*
- *passend oder unpassend*

Dieser unbewusst ausgeführte **Wahrnehmungs- und Filterungsprozess** ereignet sich in Ihrem Gehirn tausendfach pro Tag und führt zur (Weiter-) Entwicklung Ihrer **eigenen Welt**.

Wahrnehmungsfiler bestimmen z.B., was Seminarteilnehmer nach sieben Stunden Anwaltsseminar in demselben Raum als Störung in Erinnerung haben:

- **Der Kollege "Visuell"**  
Nein, die Bürostühle seien keine Störung gewesen. Ihre coolen Pastellfarben hätten sehr gut zum Teppich gepasst. Einzig das blendende Sonnenlicht – ausgerechnet auf der Leinwand – hätte die ganze Zeit seine Konzentration gestört, und hinten im Raum sei es zum Mitschreiben fast zu dunkel gewesen.
- **Kollege "Auditiv"**  
Nein, das Sonnenlicht direkt auf der Leinwand seien sieben Stunden lang gar keine Störung gewesen; eher im Gegenteil: So lenkten die Bilder auf der Leinwand nicht von dem Vortrag ab. Einzig dieser wahnsinnig laute Beamer hätte die Tonqualität des Vortrags behindert und daher seine Konzentration sehr gestört.
- **Kollege "Kinästhet"**  
Nein, das Brummen des Beamers habe er überhaupt erst wahrgenommen, als jemand ihn in einer Pause darauf aufmerksam machte. Einzig diese wahnsinnig unbequemen Stühle, die viel zu enge Sitzordnung und die zu kalt eingestellte Klimaanlage hätten die ganzen sieben Stunden seine Konzentration gestört.

---

<sup>1</sup> "Eine exakte Zuordnung von Gedanken, Sinneswahrnehmungen oder Aktivitäten zu einem einzigen, genau festgelegten Hirnareal gibt es nicht. Ein einzelner Gedanke hat jedoch ein unverwechselbares Muster in der Aktivität des gesamten Hirns. Dieses Muster ist im EEG feststellbar und unterscheidet sich von Mensch zu Mensch. Das stellte Prof. John-Dylan Haynes vom Bernstein Center for Computational Neuroscience in Berlin in <https://www.wissenschaft-im-dialog.de/projekte/wieso/artikel/beitrag/wo-im-menschlichen-gehirn-ist-das-bewusstsein-lokalisiert/>.

## Die fünf Sinne in der Neurowissenschaft

Die Universität Dresden befasst sich seit vielen Jahren mit der Verarbeitung unterschiedlicher Sinnesreize in unterschiedlichen Regionen des Gehirns und bietet diese Übersicht<sup>2</sup>:

Sinn	Art des Reizes	Reizempfang durch Rezeptorzellen	Umwandlung der empfangenen Reize in bioelektrische Signale	Verarbeitungsbereiche im Gehirn
<b>Sehen</b>	Licht	Fotorezeptoren: Stäbchen (schwarz-weiß), Zapfen (Farben)	Licht (elektromagnetische Wellen) zunächst in biochemische Signale	Visuelles Zentrum (primäre Sehrinde)
<b>Hören</b>	Schall	Haarsinneszellen	Schallwellen zunächst in bioelektrische Signale	Hörzentrum (auditorische Rinde)
<b>Fühlen</b>	Druck, Vibration, Dehnung, Gewebeschäden, Kälte/Wärme	Druck-, Tast-, Schmerz- und Thermorezeptoren	Mechanische Reize zunächst in bioelektrische Signale	Somatosensorische Rinde
<b>Schmecken</b>	Chemische Schmeckstoffe	Geschmacksrezeptoren	Chemische Reize lösen zunächst biochemische Reaktionen aus	Limbisches System
<b>Riechen</b>	Chemische Duftmoleküle	Riechsinneszellen	Chemische Reize lösen zunächst biochemische Reaktionen aus	Riechrinde, Limbisches System

### Alle Reize sind untrennbar mit Emotionen verknüpft

Neuronale Schaltkreise im Gehirn sorgen für die Weiterverarbeitung von sinnesspezifischen Reizen aus der Umgebung und vor allem für deren streng **subjektive Verknüpfung** mit Emotionen aller Art:

- **Visuell:** Der glutrote Sonnenuntergang führt auch dort zu innerer Ruhe, wo derzeit äußere Unruhe regiert. Selbst Anwälte verstummen.
- **Auditiv:** Eine fremde Stimme kann so starke unmittelbar erotische Impulse auslösen, dass der Inhalt des Gesagten ungenutzt vorbeirauscht.
- **Kinästhetisch:** Der weiche Ohrensessel in der geschäftigen Hotellobby wird zur Zweiten Heimat: Warm, verlässlich, ruhig, geborgen. Die Welt versinkt mit.
- **Olfaktorisch:** Schon winzige Geruchspartikel von Zimt katapultieren einen 46-jährigen in die Weihnachtsbäckerei seiner Oma; Anderes muss jetzt warten.
- **Gustatorisch:** Der erste Kardamon-Kaffee ihres Lebens versetzt sie in 1001 Nacht: Serotonin, wehende Sarongs und leise Musik.



### Staunen: Ja. Bewerten: Nein.

So ergeben sich rein subjektive Welten, die mit den Welten anderer Menschen nichts zu tun haben. Wer das weiß und für seine **Empathie nutzt**, hat die Nase vorn.

<sup>2</sup> Universitätsklinik Dresden: "Die Erforschung der menschlichen Sinne", 2006. Die Matrix ist entnommen aus: <https://www.uniklinikum-dresden.de/de/das-klinikum/kliniken-polikliniken-institute/hno/forschung/interdisziplinaires-zentrum-fuer-riechen-und-schmecken/downloads/sinne.pdf>.

## Visuelle, auditive und kinästhetische Welten begegnen sich spätestens in der Schule:

Missverständnisse und Konflikte sind vorprogrammiert, wenn sich Persönlichkeiten mit **unterschiedlichen Wahrnehmungspräferenzen** treffen, also IMMER.

Was also tun? Ein Klassenzimmer mit 9-jährigen Kindern ist der perfekte Versuchsort: Der Lehrer, der alle individuellen Lernvoraussetzungen seiner Schüler erfüllen **kann**, muss noch geboren werden. Jeder Lehrer, der zumindest versuchen **will**, alle sinnesspezifischen Bedarfe seiner Kinder zu „matchen“, findet im Folgenden die typischen Herausforderungen dazu.

**Aufgabe:** Um eine eigene Wahrnehmungspräferenz festzustellen, unterstreichen Sie, was auf Sie heute noch zutrifft / damals zutraf:

### Visuelle

Lernt durch Sehen.

Hatten geordnete Hefte, eine saubere Handschrift und ordentliche Kleidung. Regten sich auf über unordentliche, „unübersichtliche“ Tafelbilder, hatten fotografisches Gedächtnis („Das stand unten rechts auf der Seite...“), gute Seiteneinteilung, schrieben fast alles mit. Waren abgelenkt durch Unordnung im Klassenzimmer, durch Bewegung um sie herum und durch „unübersichtliche“ Tafelbilder. Genervt bei zu dunklem oder zu hellem Licht. Lasen mit beim Vorlesen. Machten gern Listen (für Hausaufgaben etc.), fuhren ab auf Bilder, Fotos, Comics und hassten engbedruckte Seiten ohne Bilder. Malten beim Erklären. Symbolisierten Zusammenhänge durch Grafiken. Visuelle hatten nie Eselsohren im Heft.

### Auditive

Lernt durch Hören.

Hatten Spaß an Sprache. Machten alle Sätze zu Ende und wiederholten keinen freiwillig. Sprachen mit beim Lernen. Lernten laut Vokabeln. Entwickelten Gedanken und Lösungen beim (eigenen oder fremden) Sprechen. Sprachen überhaupt immer. Beurteilten Sprachen, Argumentationen und auch Menschen danach, ob sie sich gut anhörten. Schätzten Lehrer mit guter Stimme und gutem Wortschatz. Waren genervt und abgelenkt durch Geräusche (Brotpapierrascheln, Nuscheln, Hüsteln) Konnten immer verbalisieren, was sie störte. Konnten unbegrenzt konzentriert zuhören. Konnten in Fremdsprachen Wörter behalten, ohne deren Sinn zu verstehen. Lachten monatelang über denselben Wortwitz oder Reim. Auditive wollten generell über alles reden.

### Kinästheten

Lernt durch selber tun.

Konnten nicht stillsitzen. Konzentration ohne Bewegung undenkbar. Sprangen über die Tische, waren „unaufmerksam“ und galten bei Lehrern meistens als „schwierig“. Brauchten viel mehr Bewegung als andere. Hassten lange Beschreibungen ohne „action“, langes Zuhören und Diktate. Beschrieben ihre Pläne nicht, sondern setzten sie um. Machten sich gern zum „Klassenkasper“ und galten als „Zappelphilipp“. Wackelten immer auf dem Stuhl. Waren oft sportlich, aber nicht ausdauernd. Hatten immer Eselsohren im Heft und drückten stark auf beim Schreiben. Wollten alles ausprobieren. Reagierten auf Ärger durch Bewegung: Rausrennen, mit den Armen fuchteln, auf den Tisch hauen, Gegenstände vor sich waren immer in Bewegung: Stifte, Hefte, Bücher. Kinästheten fasten andere gern an, traten gern nah heran.

# FÜNF SINNE IN DER KANZLEI

## Das Büro des Anwalts verrät dessen Wahrnehmung.

Mandanten gelangen oft in neutrale Besprechungsräume, die nicht von ihrem Anwalt selbst eingerichtet wurden. Anders ist das im Büro des Anwalts. Dessen **dominanter Wahrnehmungskanal** verrät sich durch seine Einrichtung:

**Aufgabe:** *Unterstreichen und ergänzen Sie, was auf Ihr Arbeitszimmer zutrifft:*

Visuelle:	Auditive:	Kinästheten:
<p>Wenig Bilder an der Wand, wenig Gegenstände im Raum, kein sichtbares Chaos. Wenig Farben, jedoch Farb-Akzente. Gardinen weg, passendes Licht zu jedem Anlass, sichtbare Ordnung. Bilder auf dem Schreibtisch. Maximal drei Farben im Raum.</p> <p><b>Tür auf</b>, dann <i>sieht</i> es großzügiger aus, <b>Tür zu</b>, dann muss ich das Chaos nicht <i>sehen</i>.</p> <p><b>Kunstgegenstände</b> sind oft hinter Glas, in Vitrinen, oft angestrahlt.</p> <p><b>Glas:</b> Fleckenfreier Tisch, Glasablageflächen.</p> <p><b>Störung durch</b> zu viele oder unpassende Farben, durch zu dunkle oder zu helle Situationen, Asymmetrien.</p> <p>Ergänzen Sie:</p>	<p>Hohe Aufmerksamkeit auf ruhigem Büro, keine Dielen knarren, keine Hintergrundmusik, keine Hintergrundgespräche, keine Hintergrundgeräusche, kein Rascheln, Knistern, Husten, keine ungewöhnlichen Töne. Jede hörbare Ablenkung ist ausschaltbar.</p> <p><b>Tür auf</b>, dann kann ich mithören, dann ist angenehmes Gemurmel. <b>Tür zu</b>, dann höre ich die nicht mehr.</p> <p><b>Kunstgegenstände</b> sind Klangkörper oder gemalte Worte.</p> <p><b>Glas:</b> Dreifachverglasung gegen Straßenlärm.</p> <p><b>Störung durch</b> Lüftung, Klimaanlagen, Computer, Wassertropfen, Schlüsselbunde, Türenklappen, unangenehme Stimmen</p>	<p>Passende Raumtemperatur, Schreibtisch ist raumgreifend platziert. Stehpult. Schreibtischstuhl ist bequem und beweglich. Unordnung. Dicker Teppich. Fahrrad im Raum. Möbel und Bilder haben ideellen Erinnerungswert, sind ein Lebensmotiv oder haben persönliche Bezug.</p> <p><b>Tür auf</b>, sonst <i>fühle</i> ich mich eingengt, <b>Tür zu</b>, sonst ist es mir zu <i>weitläufig</i>. Türen beeinflussen das Gefühl.</p> <p><b>Kunstgegenstände</b> sind dreidimensional: Skulpturen und Objekte.</p> <p><b>Glas:</b> Nur im Fenster. Glastüren störend.</p> <p><b>Störungen durch</b> zu wenig Menschen, zu viel Technik, zu viel Organisation, zu wenig Möglichkeiten zum Träumen und Bewegen.</p>

## Die Begeisterung des Mandanten ist Anwalts Job.

Mandanten sollen ungefragt die Leistung ihres Anwalts in ihre Umgebung tragen. Das tun sie automatisch bei Prozessserfolgen, gehaltenen Versprechen ihres Anwalts und bei dem Gefühl, perfekt verstanden zu werden. Letzteres schafft ihr Anwalt auch durch „meet the need“. Das hat gar nichts mit Inhalten zu tun, sondern betrifft das „Matching“ (erkennen und verwenden) unterschiedlicher **sinnesspezifischer Mandantenbedarfe**:

**Aufgabe:** *Unterstreichen Sie, was für Sie schwierig ist.*

Visuelle brauchen	Auditive brauchen	Kinästheten brauchen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ausreichenden Abstand zu Ihnen</li> <li>• permanenten <b>Blickkontakt</b></li> <li>• das zeitgleiche Lesen in demselben Text</li> <li>• einen Schreibblock mit Logo</li> <li>• eigenes Mitschreiben</li> <li>• sauber aufbereitete Materialien</li> <li>• <b>visuelles Vokabular</b> („schauen Sie mal ...“)</li> <li>• ein Flip-Chart mit funktionierenden Filzstiften</li> <li>• <b>visuelle Ordnung</b> im Büro</li> <li>• Platz für Unterlagen</li> <li>• Laptop zum Display-Schauen</li> <li>• symmetrische Anordnung des Raums</li> <li>• eine <b>Bestätigungs-E-Mail</b> als Protokoll</li> </ul> <p>Ihre Bemerkungen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• einfachste, kurze Sätze, vor dem Sprechen durchdacht</li> <li>• die unbedingte <b>Einhaltung mündlicher Versprechen</b>, besonders Rückrufe</li> <li>• leichte, eindeutige und störungsfreie Grammatik</li> <li>• korrekte Aussprache des Nachnamens</li> <li>• <b>gleich diktieren</b>, nicht mitschreiben</li> <li>• einen echofreien, nicht zu niedrigen Raum</li> <li>• gemeinsames Lachen</li> <li>• spontan gesprochene <b>Zusammenfassungen</b></li> <li>• leise Umgebung (Klimaanlage, Baustelle, Nebenraum...)</li> <li>• <b>viele Telefonate</b> statt einiger Live-Gespräche</li> <li>• Verzicht auf Geräuschquellen fremder Herkunft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die gefühlsmäßige Bindung an Sie</li> <li>• Informationen, was Sie persönlich mögen</li> <li>• das Gefühl der <b>Einzigartigkeit</b> und persönlichen Sympathie</li> <li>• eine Möglichkeit zum hin und her <b>gehen</b></li> <li>• verstehen und „teilen“ der Gefühle des Mandanten</li> <li>• einen <b>Erfahrungsaustausch</b> zu Beginn</li> <li>• eine eher „intuitive“ Führung durch das Mandat</li> <li>• die gemeinsame Anfertigung des ersten Schriftsatzes</li> <li>• persönliches Vorstellen der Assistentin</li> <li>• persönliche <b>Betreuung</b> in der Wartezeit</li> </ul>

## Die Körpersprache des Mandanten verrät, was er braucht (und nicht, wie er ist).

Körpersprachen sind NICHT seriös interpretierbar. Sie können also an ihr keine Befindlichkeiten eines Fremden sicher ablesen, auch wenn gewisse Autoren genau das behaupten. Körpersprachen können allerdings den **momentan verwendeten Wahrnehmungskanal** eines Gesprächspartners verraten. Und auf den stellen Sie sich dann – verbal und nonverbal - ein:

**Aufgabe:** *Unterstreichen Sie, welche dieser Reaktionen Ihnen Probleme macht.*

Visuelle	Auditive	Kinästheten
<p>Sie halten durchgehend den <b>Blickkontakt</b> und sind verwirrt, wenn der Anwalt das nicht auch so macht.</p> <p>Sie wollen alles zu <b>sehen</b> und unterstützen Gesprochenes durch zeitgleich sichtbar gemachte Skizzen, Textzeilen oder Protokolle.</p> <p>Sie <b>malen</b> und <b>markern</b> beim Sprechen, symbolisieren ihren eigenen Fall durch <b>Zeichnungen</b>.</p> <p>Sie bevorzugen "alles schriftlich", schweifen ab bei nicht-visualisiertem Zuhören, sie merken sich Gesehenes und wollen immer <b>unterstreichen</b>.</p> <p>Sie wollen <b>Listen</b> sehen und haben ein Gefühl der Befriedigung beim <b>Abhaken</b> erledigter Arbeiten.</p> <p>Sie bitten um <b>E-Mails</b>, falls sie etwas erledigen müssen.</p>	<p>Beim konzentrierten Zuhören <i>leihen sie ihrem Anwalt ihr Ohr</i>, neigen dabei den Kopf zur Seite und <b>vermeiden Blickkontakt</b> mit dem Anwalt.</p> <p>Sie wollen gern in der Nähe von Ihnen sitzen, um besser zu hören.</p> <p>Sie sprechen leise mit und wiederholen hörbar <b>wichtige Worte</b>, um sie sich zu merken.</p> <p>Falls sie überhaupt mitschreiben, tun sie das scheinbar willkürlich – ohne Zwischenüberschriften.</p> <p>Eigene Schreibunterlagen haben sie oft vergessen oder sehr <b>unordentlich</b>.</p> <p>Wenn sie sich sehr konzentrieren, fallen sie in eine <b>äußere Starre</b> und bewegen sich nicht mehr.</p> <p>Sie sprechen wichtige Notizen und Hausaufgaben in ihr I-Phone und möchten <b>angerufen</b> werden, falls sie etwas erledigen müssen.</p>	<p>Sie neigen zur Betonung von körperlicher Aktivität und haben eine <b>lebhafteste Gestik und Mimik</b>.</p> <p>Sie kommen mit ihrem Stuhl auf die <b>Anwaltsseite</b> des Schreibtisches, wenn es was zu lesen gibt.</p> <p>Sie <b>bewegen</b> beim Sprechen Kopf und Füße, rutschen auf dem Stuhl hin und her.</p> <p>Sie klackern mit dem Kugelschreiber, spielen mit Büroklammern und blättern <b>geräuschvoll</b> in den Akten.</p> <p>Sie schütteln bei der Begrüßung <b>lange die Hand</b> und greifen an den Arm des anderen.</p> <p>Sie lieben es, vom Anwalt selbst aus dem Wartezimmer oder vom Flughafen <b>abgeholt</b> zu werden und schließen Geschäfte gern beim Lunch oder in anderer <b>Gemeinschaft</b>.</p>

## Herausforderungen

Mandanten stellen Anwälte vor verwirrende Herausforderungen, die mit den Sinnesgewohnheiten beider zu tun haben. Stellen Sie sich darauf ein:

**Aufgabe:** *Unterstreichen Sie, was für Sie schwierig ist.*

Visuelle	Auditive	Kinästhetische
<p>Visuelle Mandanten wollen immer <b>Gesprächsnotizen</b> vor Augen haben oder solche erstellen und glauben nur, was sie sehen.</p> <p>Sie machen Zeichnungen und Symbole, um das Geschehen zu erläutern.</p> <p>Für komplizierte Sachverhalte brauchen sie vom Anwalt <b>Visualisierungen</b> (z.B. an den Fingern aufgezählte Punkte Malen auf dem Flipchart), um sich etwas zu merken.</p>	<p>Auditive Mandanten sind jahrelang gekränkt, wenn ein <b>gehörtes Versprechen</b> gebrochen wird, besonders Rückrufversprechen.</p> <p>Sie glauben nur, was sie hören. In Protokollen erscheinen oft <b>wörtliche Dialoge</b>, häufig jedoch ohne innere Zusammenhänge. Sie wollen oft Wörter definieren („Was heißt genau Vertrag?“) und legen jedes Wort auf die Goldwaage.</p>	<p>Kinästhetische Mandanten können Erlebtes oft nicht in Worte fassen, halten Termine nicht freiwillig ein und verzetteln sich.</p> <p>Kinästheten lassen gern <b>Zeit verstreichen</b>, bevor sie sich an einen Anwalt wenden und sind daher in Fristsachen oft nicht leicht zu führen.</p> <p>Empörung muss sofort raus. <b>Emotionale Reaktionen</b> auf Herausforderungen.</p>

## Glück:

Anwälte lösen bei ihren Mandanten Glücksgefühle aus, teilweise durch Kleinigkeiten – oft weit entfernt von Inhalten. Stellen Sie sich darauf ein:

**Aufgabe:** *Unterstreichen Sie, auf was Sie achten (werden).*

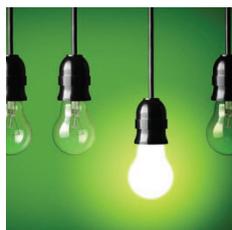
Visuelle	Auditive	Kinästheten
<p>Sie flippen aus vor Glück, wenn ihr Anwalt mit verschiedenen Farben den Fall auf einem <b>Flipchart</b> symbolisiert.</p>	<p>Sie flippen aus vor Glück, wenn ihr Anwalt alles einmal zusammenfasst, dabei nichts doppelt erwähnt und in ihrer Gegenwart das <b>Diktiergerät</b> einsetzt.</p>	<p>Sie flippen aus vor Glück, wenn ihr Anwalt sie <b>persönlich</b> aus Wartezimmer abholt, sie tröstet, Gemeinheiten auch als solche bezeichnet.</p>

## Die Sprache des Mandanten verrät dessen Wahrnehmung.

Lernen Sie die folgenden Redewendungen und ihre jeweiligen beiden Entsprechungen auswendig, achten Sie dann zunächst in Ihrer privaten Umgebung darauf („Wer spricht wie?“) und versuchen Sie, Ihre **eigene Sprache** darauf einzurichten. Welche dieser Redewendungen bevorzugen Sie selbst?

**Aufgabe:** *Unterstreichen Sie Ihre Lieblingsredewendungen.*

Visuelle:	Auditive:	Kinästheten:
Das ist mir klar.	Das verstehe ich.	Das begreife ich.
Wie sehen Sie das?	Stimmt das?	Können Sie das nachvollziehen?
Jetzt sehe ich's ein.	Jetzt stimmt' s.	Jetzt begreife ich's.
Da sehe ich schwarz.	Hört sich nicht gut an.	Etwas ballt sich zusammen.
Etwas fügt sich nicht ins Bild.	Etwas ist nicht harmonisch.	Es gibt noch Stolpersteine.
Das sieht so aus, als wenn...	Das klingt so, als wenn...	Da hat man das Gefühl, dass...
Ich will damit zeigen, dass...	Ich will damit sagen, dass...	Ich will damit belegen, dass...
Es gibt verschiedene Blickwinkel.	Es gibt verschiedene Stimmen.	Es gibt diverse Standpunkte...
Sehe ich recht?	Unerhört!	Nicht zu fassen!
aufzeigen	erläutern	begreiflich machen
Scheint so, als...	Hört sich so an, als...	Gefühlsmäßig ist so, als...
Lass mal sehen!	Lass mal hören!	Schieß mal los!
Das sehe ich locker.	Das bringt mich nicht aus dem Takt.	Das kratzt mich wenig.



Falls Sie hier eine **relevante Überzahl** eigener Redewendungen bei einem der drei Sinne festgestellt haben, bedeutet dies lediglich Ihre momentane und eine lediglich diese Lektüre betreffende Dominanz.

Weiterführende Tests über Ihre mentale Organisation müssten folgen, falls Sie Ihre eigene Wahrnehmungsdominanz **seriös** ermitteln (lassen) möchten.

## Sinnesspezifisch identifizierbare Wörter im Mandantengespräch

Mandanten, Zeugen, Mitarbeiter, Kollegen und Gegner wählen Begriffe und Redewendungen aus ihrem derzeit bevorzugten Wahrnehmungskanal. Diese Wahl verläuft überwiegend unbewusst. Fügen Sie mindestens **ein Beispiel pro Zeile** rechts hinzu.

Der Gesprächspartner sagt	VAK <sup>3</sup>	Der Anwalt antwortet
Auf <b>leisen</b> Sohlen kommen.	aud.	Man <b>hört</b> schon das Gras wachsen. Sie haben ein <b>offenes Ohr</b> für die Mitarbeiter. Man kann eine Stecknadel fallen <b>hören</b> .
Nägel mit Köpfen <b>machen</b> .	kin.	..., damit keiner Knüppel zwischen die Beine <b>wirft</b> . So können wir endlich die Kuh vom Eis <b>kriegen</b> . Diese Blockade <b>haltung geht</b> Ihnen <b>an die Nieren</b> ...
Im Schneckentempo <b>bewegen</b> .	kin.	Jeder in seinem <b>Tempo</b> der Lösung <b>näherkommen</b> . Das wird <b>gehen</b> , wenn alle an einem Strang <b>ziehen</b> . So viele <b>Schritte</b> und doch kein <b>Fortschritt</b> .
Adler <b>augen</b> haben.	vis.	Den perfekten <b>Überblick</b> haben. Alle Unzulänglichkeiten, die Sie <b>sehen</b> ... Ist ja nie nur <b>schwarz – weiß</b> .
<b>Gegen</b> die Wand <b>reden</b> .	aud.	Ihre Worte <b>verhallen</b> öfter <b>ungehört</b> ... ... mehrfach Ihre Interessen <b>angesprochen</b> ... <b>Hörten</b> Sie auch andere Meinungen?
Durch die <b>rosarote Brille</b> <b>sehen</b> .	vis.	... können Sie alle Chancen im <b>Blick</b> behalten ... Wer <b>beschönigt</b> , <b>sieht</b> die Nachteile ja nicht. Da traut man seinen <b>Augen</b> nicht ...
Den Stein ins <b>Rollen bringen</b> .	kin.	Einer muss <b>anfangen</b> , damit der Knoten <b>platzt</b> . Der <b>Durchbruch</b> ist fast <b>geschafft</b> . "Der erste <b>Schritt</b> ist die Hälfte vom Ziel", sagte Iacocca
Den richtigen <b>Ton</b> treffen.	aud.	Das war der gemeinsame <b>Tenor</b> der Parteien. Plötzlich <b>Totenstille</b> im Meeting. Da hat es dann <b>Klick</b> gemacht.
<b>Licht</b> am Ende des Tunnels <b>sehen</b> .	vis.	Durch den Geistes <b>blitz sahen</b> Sie alles <b>klar</b> vor sich. Wie im <b>Film</b> . Plötzlich <b>sahe</b> n Sie den <b>roten</b> Faden.

<sup>3</sup> VAK = "Visuell. Auditiv. Kinästhetisch" – Aus welcher Sinneswahrnehmung kommt diese Metapher?

## Übung: Wahrnehmungs-SUDOKU

Sie wollen die Sendegewohnheiten des Mandanten „matchen“ (erkennen und verwenden) und seine Lieblingsmetaphern sogar in seinem **bevorzugtem Wahrnehmungskanal** nutzen?

**Aufgabe:** Übersetzen Sie hier typische Mandanten-Redewendungen in die beiden jeweils anderen Sinneskanäle:

Kinästhetisch	Visuell	Auditiv
Nicht zu <b>fassen!</b>	<b>Sehe</b> ich das richtig?	<b>Klingt</b> furchtbar.
Können Sie das nachvoll <b>ziehen</b> ?		
	<b>Sieht</b> gut aus.	
		Ich will keinen <b>Krach</b> riskieren.
Ich <b>halte</b> den <b>Druck</b> nicht aus.		
	Jetzt <b>sehe</b> ich's ein.	
Das <b>geht</b> mir auf die Nerven.		
		Das <b>hört</b> sich nicht gut an.
Es gibt noch <b>Stolpersteine</b> .		
		Das <b>klingt</b> so, als wenn...
	Ich will <b>zeigen</b> , dass ...	
		Was soll ich dazu <b>sagen</b> ?
Das <b>zieht</b> mich runter.		
		Der hat einen <b>Knall</b> .

## Das sprachliche „Matching“ üben

Der Anwalt geht in der Nachrichtenwelt seines Mandanten spazieren, indem er dessen sinnesspezifisch passendes Vokabular **erkennt und verwendet** – und seine eigene Sprache vorübergehend zurückstellt. Beispiele:

VAK (vis = visuell, aud = auditiv, kin = kinästhetisch)

Mandant sagt:	VAK	Anwalt antwortet:
Das sind ja <b>trübe</b> Aussichten.	vis	Wie können wir die Sache <b>klären</b> ?
Ich <b>sehe</b> schwarz.	vis	Wie kriegen wir <b>Farbe</b> rein?
Das <b>geht</b> mir auf die Nerven.	kin	Was <b>täte</b> Ihnen gut?
Das <b>zieht</b> mich runter.	kin	Kann ich mir gut <b>vorstellen</b> . Was tun?
Ich <b>halte</b> den <b>Druck</b> nicht mehr aus.	kin	<b>Nehmen</b> Sie's auf die <b>leichte</b> Schulter.
Ich <b>blicke</b> nicht mehr durch.	vis	Wie kriegen wir <b>Klarheit</b> ?
Ich will keinen <b>Krach</b> riskieren.	aud	Vielleicht kommt die Lösung auf <b>leisen</b> Sohlen.
Das <b>liegt</b> mir <b>schwer</b> im Magen.	kin	<b>Leicht</b> ist das sicher nicht zu <b>verdauen</b> .
<b>Klingt</b> nicht gut.	aud	Was wäre <b>stimmig</b> ?
Es gibt verschiedene <b>Standpunkte</b> .	kin	Welcher <b>passt</b> am besten für Sie?
<b>Gefühlsmäßig</b> ist das was anderes.	kin	Welche <b>Vorgehensweise</b> wäre <b>greifbar</b> ?
Meiner <b>Ansicht</b> nach gibt es noch mehr.	vis	Welche anderen Möglichkeiten <b>sehen</b> Sie?
Ich <b>begreife</b> nicht, wie es <b>gehen</b> soll.	kin	Wir könnten es vielleicht so <b>anfassen</b> :
Ich <b>sehe</b> noch Lücken im Entwurf.	vis	Welchen Aspekt habe ich <b>übersehen</b> ?
Wir werden <b>überstimmt</b> in dieser Frage.	aud	Welche <b>Formulierung</b> sollten wir <b>besprechen</b> ?
Wir <b>stellen</b> sie vor vollendete <b>Tatsachen</b> .	kin	Welcher Vorteil würde sich <b>ergeben</b> ?



Dieselbe Übung empfiehlt sich für Mitarbeitergespräche, Zeugenvernehmungen und alle Verhandlungen mit Gegnern.

# AUGENBEWEGUNGEN ALS „SINNES-DETEKTOREN“

**Unbewusste Augenbewegungen** des Gesprächspartners verraten dessen momentan genutzten Wahrnehmungskanal<sup>4</sup>, so dass Sie sich (non-) sprachlich unmittelbar und in Sekundenschnelle darauf einstellen können. Das kann Ihnen in allen Gesprächen helfen, in denen Sie die Augenbewegungen Ihres Gesprächspartners sehen können. Sie können so wildfremde Menschen zum Reden zu bringen, sie verstehen und ihr **Vertrauen** erwirtschaften.

## Machen Sie selbst den Test.

Stellen Sie u.a. die folgenden Fragen an eine vertraute Person. Beobachten Sie, wohin die Person auf der Suche nach der richtigen Antwort mit ihren Augen schaut.

Sagen Sie ihr zunächst nicht, was Sie beobachten.

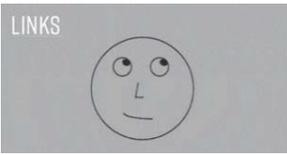
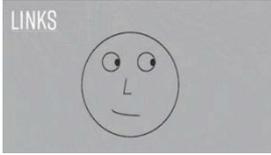
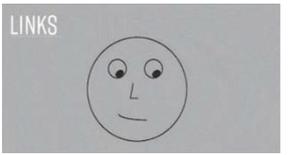
Erfinden Sie weitere Fragen über das, was diese Person gesehen, gehört oder gefühlt hat und achten Sie darauf, dass die Fragen **schwierig genug** sind; sie dürfen nicht aus dem Kurzzeitgedächtnis beantwortet werden können (dann schaut die Person in Ihre Augen oder geradeaus und antwortet mühelos).

Bitten Sie die Person, wahrheitsgemäß und so schnell wie möglich zu antworten:

- Wie sah dein erstes Kinderfahrrad aus? (Vis. - Augen gehen **nach oben**)
- Wie hieß dein erster Englischlehrer? (Aud. - Augen gehen **zur Seite**)
- Wie war das als Klassensprecher? (Kin. - Augen gehen **nach unten**)

## Geeignet als Befragter ist der „normal organisierte Rechtshänder“

Wenn Sie diese Fragen einem mental normal organisierten Rechtshänder (nicht zu einem Rechtshänder „umerzogen“) stellen, werden Sie diese Augenbewegungen sehen:

Frage:	Wie sah dein erstes Kinderfahrrad aus?	Wie hieß dein erster Englischlehrer?	Wie war das als Klassensprecher?
Befragte Person sucht Antwort			
Befragter antwortet	Befragter <b>erinnert</b> sich visuell. Seine Augen gehen nach <b>links oben</b> . Er sagt: „Das Fahrrad war blau.“	Befragter <b>erinnert</b> sich auditiv. Seine Augen gehen nach <b>links Mitte</b> . Er sagt: „Er hieß... Herr Ebling.“	Befragter <b>erinnert</b> sich kinästhetisch. Seine Augen gehen nach <b>links unten</b> . Er sagt: „Es gab Konflikte.“

<sup>4</sup> Der Bei den äußeren Augenmuskeln handelt es sich um sog. „quergestreifte“ Muskulatur. Diese funktioniert nicht willentlich und wird durch die Hirnnerven III („nervus oculomotorius“), IV („nervus trochlearis“) und VI („nervus abducens“) gesteuert. Sie sind für die Augenbewegungen zuständig und werden in gerade und schräge Augenmuskeln eingeteilt.

Für jede Augenstellung existiert an allen sechs äußeren Augenmuskeln ein bestimmtes Innervationsmuster, welches vom Gehirn immer wieder verwendet wird, egal wie das Auge in diese Position gelangt ist. Dabei spielt es auch keine Rolle, welcher Bewegungstyp das Auge dorthin gedreht hat.

## Augenzugangshinweise erleichtern alle Verhandlungen

### Nutzbar für alle Gespräche

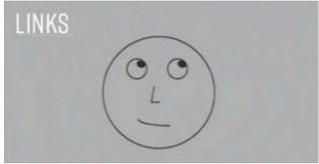
Augenzugangshinweise erleichtern alle Verhandlungen mit fremden und vor allem gegnerisch / kritisch auftretenden Menschen.

Prozessbeteiligten, die die Augen des Zeugen während der Verhandlung sehen können (also vor allem Richtern), gelingt das sogar während der Zeugenvernehmung.

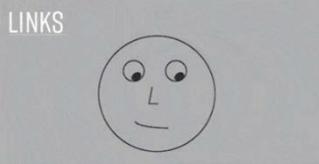
In Mandanten- und Mitarbeitergesprächen, in allen Verhandlungen und allen Einwandbehandlungen während der Partnersitzung stellen Sie (nicht zu einfache) Fragen **zunächst neutral** (ohne sinnlich konnotiertes Wort) und beobachten, ob die Augen des Gesprächspartners nach oben, zur Mitte oder nach unten gehen.

Daraufhin verwenden Sie zunächst nur noch **das von Ihrem Gesprächspartner favorisierte** Vokabular:

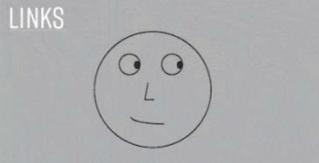
In der Partnersitzung:

Senior fragt	Partner sucht Antwort	Partner antwortet	Senior fragt weiter
„Wann unterschrieb sie?“	LINKS 	Der Kollege <b>erinnert</b> sich visuell. Seine Augen gehen nach <b>links oben</b> . „Sie unterschrieb den Vertrag am 18. März.“	„Was müssen wir jetzt im <b>Blick</b> behalten?“  „Wie <b>sehen</b> Sie ihre Leistungen?“

In der außergerichtlichen Verhandlung:

Anwalt fragt	Gegner sucht Antwort	Gegner antwortet	Anwalt fragt weiter
„Was müssen wir beachten?“	LINKS 	Der Gegner agiert kinästhetisch. Seine Augen gehen nach <b>links unten</b> : „Sehr schwer, diese Kuh vom Eis zu kriegen.“	„Was müssten beide Seiten sofort <b>tun</b> ? Was später?“  „Was könnte Vertrauen <b>schaffen</b> ?“

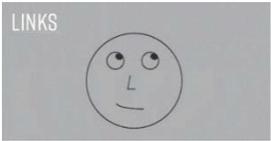
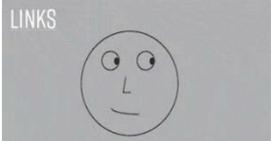
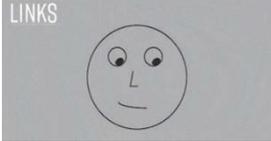
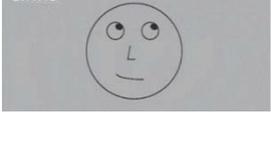
Im Mandantengespräch:

Anwalt fragt	Gegner sucht Antwort	Gegner antwortet	Anwalt fragt weiter
„Wie kam es zum Streit?“	LINKS 	Der Gegner agiert auditiv. Seine Augen gehen nach <b>links Mitte</b> : „Ein Wort gab das andere. Unerhört.“	„Was <b>sagte</b> er genau?“  „Wie ehrlich <b>hörte</b> sich das für Sie an?“

## Augenzugangsbewegungen in der Zeugenvernehmung

In deutschen Gerichtssälen ist der Zeuge für manche Prozessbeteiligte nicht von vorn zu sehen. Während der Einvernahme durch andere Prozessbeteiligte können Anwälte dennoch - mit etwas Übung - auch von der Seite **sehen** und auf jeden Fall **hören**, wie der Zeuge nach bestimmten Fragen mental repräsentiert.

Beobachten Sie vor allem, ob er nach sinnesspezifisch konnotierten Fragen (also Fragen mit **sinnesspezifischem Vokabular**) den verlangten Kanal bedient oder sogar wechselt. Sprechen Sie ihn daraufhin in dem von ihm **präferierten Kanal** an. Beispiele:

Richter fragt	Zeuge sucht Antwort	Zeuge antwortet	Anwalt fragt später weiter
„Woran erinnern Sie sich?“  (neutral)	LINKS 	Der Zeuge <b>erinnert</b> sich visuell. Seine Augen gehen nach <b>links oben</b> . Er sagt: „Das Auto war grün.“	„Was konnten Sie noch <b>sehen</b> ?“  „Wie <b>weit</b> war es entfernt?“
„Was konnten Sie <b>sehen</b> ?“  (visuell)	LINKS 	Der Zeuge <b>erinnert</b> sich - trotz der visuellen Frage (!) - auditiv. Seine Augen gehen nach <b>links Mitte</b> . Er sagt: „Beide sprachen über den Urlaub.“	„Was konnten Sie noch <b>hören</b> ?“  „Wie ging das <b>Gespräch</b> weiter?“
„Wie <b>ging</b> der Verkäufer <b>vor</b> ?“  (kinästhetisch)	LINKS 	Der Zeuge <b>erinnert</b> sich - wie in der Frage gefordert - kinästhetisch. Seine Augen gehen nach <b>links unten</b> . Er sagt: „Der übte Druck aus.“	„Das muss <b>schlimm für Sie</b> gewesen sein, so reingelegt zu werden.“  „Für Sie war das <b>bestimmt stressig</b> .“
„Welche Lücken <b>sahen</b> Sie in dem Entwurf?“  (visuell)	LINKS 	Der Zeuge <b>erinnert</b> sich - wie in der Frage gefordert - visuell. Seine Augen gehen nach <b>links oben</b> . Er sagt: „Er hatte X vollkommen übersehen.“	„Wie wirkte der Entwurf auf den <b>ersten Blick</b> ?“  „Welchen Aspekt <b>sahen</b> Sie besonders kritisch?“

**Anmerkung:** Über Augenzugangsbewegungen gibt es viel mehr zu berichten und sehr viel mehr zu üben. Ich habe hier nur den Beginn des Themas präsentiert, damit jeder Leser sofort anhand eigener Beobachtungen und erster Übungen schon Erfolge feststellt.

# JOHANNA BUSMANN - ÜBER MICH:

## Meine Werte

Zu meiner **Ehrlichkeit** gehört das Ablehnen von Aufträgen, durch die der Auftraggeber Geld oder Geltung verlieren würde. Meine **Qualität** lese ich an der Zufriedenheit meiner Kunden ab. Meine **Selbstbestimmung** reguliert, wer mich ärgern darf.

## Meine Rollen

Als ehemalige Französischlehrerin bin ich selbst Besserwisserin. Als HSV-Fan bin ich "mit Relegationshintergrund ausgestattet". Als Frau brauche ich keine Quote. Als **Coach** helfe ich anwaltlichen Führungskräften bei der Flexibilisierung ihrer Denk- und Führungsmuster. Als Bauernkind kenne ich mich mit Nachhaltigkeit aus. Als Oma eines zweijährigen Enkels nehme ich auch andere an die Hand. Als **Trainerin** vermittele ich Erfolgsstrategien bei Zeugenvernehmung, Verhandlung oder Honorarinformation. Als Klassenlehrerin von 12 vorpubertären ukrainischen Kindern in einem Hamburger Flüchtlingsdorf gebe ich einiges zurück. Als Skatspielerin erkenne ich erfolgreiche Strategien. Als **Webdesignerin** mache ich akquisestärke Kanzleiwebseiten. Als Tänzerin enttarne ich schlechte Führung sofort. Als Buchautorin biete ich gut strukturiertes Wissen. Als Sprachfreak unterscheide ich zwischen "zeitgleich" und "gleichzeitig".

## Meine Geschichte

Durch Gerichtsreportagen im Strafrecht finanzierte ich mein Lehrerstudium (Germanistik, Romanistik) in Osnabrück und Angers (F) und lernte dabei Kommunikationsdefizite von Anwälten im Gerichtssaal kennen. Der 1990 noch neue Beruf "Anwaltstrainer" war geboren. Meine **One-Woman-Show** entwickelte sich zu einer reputationstarken Unternehmung mit vier europaweit eingetragenen Marken, 4700 Stammkunden, 250 kleinen und großen Kanzleien sowie vielen juristischen Organisationen als Auftraggebern und noch viel mehr neugierigen Webseitenbesuchern.

## Meine Webseiten

[www.anwalts-akquise.de](http://www.anwalts-akquise.de)  
[www.anwalts-coach.de](http://www.anwalts-coach.de)

## Meine Bücher

Mein erstes Buch „Chefsache Mandantenakquisition“ wurde in zweiter Auflage zum Bestseller (De Gruyter Verlag Berlin, 2017, 764 Seiten, 79,95 Euro). Mein zweites Buch "Chefsache Anwaltscoaching" ist auf dem Weg dorthin. (Berliner Wissenschafts-Verlag, 2022, 695 Seiten, 89,90 Euro)