nicht viel Aufwand, um eine Nachricht persönlicher zu machen. Ein oder zwei „besondere“ – auf diesen Empfänger und diese Situation zugeschnittene – Formulierungen genügen, um dem anderen zu zeigen, dass wir beim Schreiben an ihn gedacht und seine Situation im Sinn haben. Auch dann, wenn es sich beim Rest der Nachricht um allgemeine Informationen handelt, die an mehrere Leser gehen können.

Spiegeln zeigt, dass Sie verstanden haben

BEISPIEL

Karl arbeitet im Beschwerdemanagement eines großen Unternehmens. Meistens landen bei ihm E-Mails von Kunden, die sich schon mehrfach an den Kundenservice gewandt haben. Karl telefoniert oder antwortet per E-Mail oder Brief, je nachdem, wie er die Kunden am besten erreicht. Als er noch nicht so lange dabei war, haben ihm auf seine E-Mails und Briefe manche Kunden zurückgeschrieben: „Wieso schicken Sie mir eine Standardantwort?“ Dabei hatte er jede Lösung genau überlegt und geprüft. Aber bei den Kunden kam das nicht so an. Inzwischen versucht er, in jede E-Mail etwas Persönliches hineinzubringen, das nur für diesen Empfänger gilt. Ein Kunde schreibt z. B.: „Schicken Sie die Rechnungen endlich an die richtige Adresse, in die Fischerstraße 5!“ In Karls Antwort steht gleich im ersten Satz: „Ab sofort gehen die Rechnungen in die Fischerstraße 5.“ In der E-Mail eines anderen Kunden steht zum Schluss: „Man muss ja auch mal Dampf ablassen.“ Karl hat zurückgeschrieben: „Klar, dass Sie erst einmal Dampf ablassen, wenn Sie sich so über uns geärgert haben.“ Der direkte Bezug auf die Sprache und die Themen des Kunden sind Karl mittlerweile so vertraut, dass er sich fragt, warum er es beim Schreiben jemals anders gemacht hat.

Den anderen zu **spiegeln** – ob in der Körpersprache oder mit Worten – ist etwas zutiefst Menschliches. Gleich und Gleich gesellt sich gern: Wenn Menschen sich sympathisch sind, gleichen sie ihre Körpersignale an. Das Spiegeln dient dem Menschen schon immer dazu, Zusammengehörigkeit und Verständnis zu zeigen.

In der persönlichen Kommunikation spiegeln wir durch Körpersprache, Mimik und Gestik. Am Telefon nähern wir uns dem anderen in Sprechtempo, Lautstärke, Stimmhöhe, Betonungen und Wortwahl. In E-Mails und Briefen setzen wir das Spiegeln u. a. bei der **Anrede** und den **Grüßen** ein.

Antworten Sie in einer E-Mail mit „Sehr geehrter …", wenn der andere Sie mit „Liebe …" angeredet hat? Senden Sie „VG", wenn Sie zuvor herzlich gegrüßt wurden? Wenn wir dem anderen wohlgesinnt sind und eine Gemeinsamkeit herstellen wollen, verwenden wir oft eher dieselbe oder eine im Ton ähnliche Anrede und Grußformel. Aber das ist noch nicht alles, das sich in E-Mails oder Briefen fürs Spiegeln eignet.

Schon wenn Sie in einer Antwort ein oder zwei Aussagen des Kunden aufgreifen, die Ihnen besonders wichtig erscheinen, wird daraus eine persönliche Mitteilung. Spiegeln bedeutet hier, Formulierungen des Kunden wörtlich oder dem Sinn nach in den eigenen Sätzen zu verwenden.

Bei Antworten zu schwierigen Themen lässt sich mit Spiegeln auf die Stimmung des Kunden und eventuelle Verärgerung und Enttäuschung eingehen. Sowohl auf das, was er explizit gesagt oder gefordert hat, als auch auf das, was zwischen den Zeilen mitschwingt. Die einfache – aber so wichtige – Botschaft des Spiegelns: Ich habe verstanden, was Ihnen wichtig ist.

Spiegeln eignet sich, wenn wir reagieren, egal ob auf eine E-Mail, einen Brief oder ein Telefonat, das wir noch einmal schriftlich zusammengefasst haben. Nicht zu spiegeln bedeutet: Dieser Text würde für jeden möglichen Empfänger passen. Spiegeln heißt: Dieser Text passt genau für diesen Empfänger.