

PIROSKA GAVALLÉR-ROTHE

Wertschätzend
KLARTEXT
reden

Gelingend kommunizieren in Beruf und Alltag

Vorwort

Ob im Privaten oder im beruflichen Kontext: Was genau macht es aus, ob wir eine Kommunikation als gelingend erleben oder aber nicht?

Dieser Frage gehe ich seit vielen Jahren nach, indem ich meine Kommunikationsseminare oftmals mit genau dieser Frage beginne. Anhand eigener Erfahrungen können die Teilnehmenden dabei Qualitäten positiv erlebter Kommunikation sammeln, die später in der Großgruppe präsentiert werden. Das Erstaunliche an dieser Arbeit ist: Unabhängig davon, ob Führungskräfte oder Mitarbeitende, Lehrende oder Lernende, Eltern oder deren Kinder diese Fragen beantworten – die Qualitäten positiv erlebter Kommunikation sind durchgängig die gleichen. Zu den ganz besonders häufig genannten Qualitäten zählen dabei: Respektvoller Umgang, gegenseitiges Verständnis und gegenseitige Akzeptanz, Offenheit der GesprächspartnerInnen, Empathie für das Gegenüber, Klarheit hinsichtlich dessen, worum es geht sowie innere als auch äußere Ruhe.

Wollen wir unsere Kommunikation und unsere Beziehungen und somit letztlich auch die Welt, in der wir leben, positiver gestalten, so müssen wir sowohl im Innen als auch im Außen arbeiten: Im Innen geht es dabei vor allem um die Entwicklung einer inneren Haltung, die es uns ermöglicht, uns selbst und unserem Gegenüber einfühlsam und wertschätzend begegnen zu können. Darüber hinaus ist es aber ebenso wichtig, die Entwicklung einer klaren und eindeutigen Denk- und Sprechweise zu fördern. Sie soll uns dabei unterstützen, mehr und mehr Klarheit dabei zu

entwickeln, worum es uns wirklich geht. Aus der Synthese dieser beiden Pole können wir dann in einen sowohl wertschätzenden als auch klar gestalteten Dialog mit unserem Gegenüber treten.

Sowohl bei der Entwicklung einer einfühlsamen und wertschätzenden Haltung als auch bei der Entwicklung einer klaren und eindeutigen Sprache werden wir durch alte und häufig dysfunktional wirkende Denk- und Sprachmuster behindert. Aus meiner vieljährigen Erfahrung bei der Entwicklung wertschätzender und klarer Kommunikationskulturen in Unternehmen, Organisationen und Schulen weiß ich allerdings: Eine tief greifende und wahrhaftige Transformation unserer Kommunikations- und (damit auch) Beziehungsgestaltung ist nicht möglich, ohne Bewusstheit für unsere oftmals unbewusst verwendeten Denk- und Sprachmuster zu entwickeln. Diese Bewusstheit reicht jedoch allein nicht aus. Zusätzlich müssen wir alternative Kommunikationsmuster erlernen, die unser Denken und unser Sprechen in neue, beziehungsförderliche Bahnen lenken. Um es von Anfang an klar zu haben: Mit Kommunikationsmustern meine ich nicht, dass wir vorgefertigte Formulierungen erlernen, die wir nach hinreichendem Training wie einstudiert abspulen können. Wenn ich von Kommunikationsmustern spreche, dann meine ich vielmehr ein Denk- und Sprachraster, welches uns dabei hilft, unser Denken und Sprechen neu auszurichten und das, was uns bewegt sowohl situativ angemessen (im Sinne von wertschätzend) als auch klar und authentisch (im Sinne von unserem wahren Selbst entsprechend) in Worte fassen und in Beziehung bringen zu können.

Haltung und Technik sind also zentral, wenn wir die Fähigkeit zu „Wertschätzend Klartext reden“ entwickeln wollen. Wie sich bei der Lektüre dieses Buches aber noch zeigen wird, kommt für „Wertschätzend Klartext reden“ ein weiterer bedeutsamer Aspekt hinzu: Die allermeisten Menschen fallen schnell aus ihren Ressourcen, wenn ihre

ganz persönlichen „roten Knöpfe“ gedrückt werden. In einem solchen Fall können dann sogar „Kommunikationsprofis“ schnell in reaktive Verhaltensweisen verfallen und sich weit weg von „Wertschätzend Klartext reden“ bewegen. Für „Wertschätzend Klartext reden“ ist demnach auch bedeutsam, inwieweit Menschen bereit und fähig sind, ihre „roten Knöpfe“ so zu bearbeiten, dass sie auch in persönlich herausfordernden Situationen angemessen handlungsfähig bleiben. Daher werde ich auch ausführlich beschreiben, wie die Bearbeitung tief greifender persönlicher Verletzungen (die mit der Zeit zu den persönlichen „roten Knöpfen“ werden) gelingen kann. Im besten Fall können auf diese Weise alte Verletzungen zu persönlichen Kraftquellen werden.

Grundlage von „Wertschätzend Klartext reden“ bildet bei alledem die Gewaltfreie Kommunikation (GFK). Sie wird uns deshalb über das ganze Buch hinweg implizit ([Kapitel 1 - 10](#)) und explizit (ab [Kapitel 11](#)) begleiten. Gleichwohl handelt es sich bei „Wertschätzend Klartext reden“ um kein typisches „GFK-Lehrbuch“, in dem primär die Grundlagen der GFK vermittelt werden. Stattdessen wird die GFK - ebenso wie andere bekannte und anerkannte (kommunikations-)psychologische Ansätze - in eine weit gefasste und ganzheitliche Sichtweise auf die Mechanismen zwischenmenschlicher Kommunikations- und Beziehungsgestaltung integriert.

Ein Ziel dieses Buches ist es, die häufig unverbundenen (kommunikations-) psychologischen Ansätze in einen sinnvollen Zusammenhang zu bringen und dadurch ein ganzheitliches Verständnis der Wirkungsweisen gewohnter Kommunikationsmuster zu fördern. Hierbei möchte ich insbesondere aufzeigen, wie Schulz von Thuns Vier-Seiten-Modell der Kommunikation, die Transaktionsanalyse oder die Arbeit mit dem Inneren Kind durch die Integration der

Grundlagen von „Wertschätzend Klartext reden“ sinnvolle Erweiterung und wirksame Vertiefung erfahren können.

Gleichzeitig soll das Buch aber auch einen umsetzungsfähigen Mehrwert generieren. Mit dem Sprachgerüst der GFK soll aufgezeigt werden, wie konkret „Wertschätzend Klartext reden“ machbar und damit sowohl im Beruf als auch im Alltag praktisch umsetzbar wird.

Und letztlich ist das Buch doch auch ein GFK-Buch. Allerdings eines, das einen erweiterten Zugang zur GFK ermöglicht. Leitfrage ist nämlich nicht „Was ist die GFK und wie funktioniert sie?“, sondern „Wie kann ich wertschätzend sein und zugleich Klartext reden?“

„Wertschätzend Klartext reden“ habe ich nicht für die „schnelle Lektüre“ zwischendurch geschrieben. Statt zu konsumieren, lade ich Sie ein, sich Zeit zu nehmen, um mitzudenken, nachzudenken und neu zu denken. In diesem Fall wird das Buch zu einer reichhaltigen Erkenntnis- und Inspirationsquelle – nicht nur für Kommunikationsprofis in beratenden und begleitenden Berufen. Insbesondere ist das Buch auch wegweisend für Menschen, die konkrete Impulse suchen für eine gelingende Kommunikation in Familie, Beruf und Alltag sowie auch für tief greifende persönliche Entwicklung und Entfaltung.

WICHTIGE ANMERKUNGEN ZUR LEKTÜRE DIESES BUCHES

Wie bereits dargelegt, ist es mir beim Verfassen dieses Buches ein besonderes Anliegen gewesen, sämtliche Inhalte, und ganz besonders den Ansatz der GFK, in einem ganzheitlichen Kontext zu setzen sowie die unterschiedlichsten (kommunikations-)psychologischen Ansätze miteinander in Verbindung zu bringen. Aus diesem Grund kommt speziell den Exkursen eine besondere Bedeutung zu.

Gleichzeitig ist mir bewusst, dass jeder Exkurs für sich einen neuen Gedankengang eröffnet und sich damit außerhalb der Stringenz der eigentlichen Thematik bewegt.

Damit Ihnen eine leichte Orientierung innerhalb des Textes möglich ist und Ihre Gedanken einem nachvollziehbaren „roten Faden“ folgen können, empfehle ich folgendes Vorgehen beim Lesen dieses Buches:

Lesen Sie das Buch - oder die einzelnen Kapitel - erst einmal ohne Exkurse und am besten von vorne nach hinten. So kann Ihr Fokus beim eigentlichen Thema bleiben und sich der grundsätzliche Gedankengang ohne Ablenkung durch die Exkurse entfalten. Die Exkurse lesen Sie am besten nach der Lektüre des jeweiligen Kapitels gesondert als kleine „Inspirationsschmankerl“ zwischendurch. Bei einer wiederholten Lektüre des Kapitels oder des Buches können Sie die Exkurse dann als „kleine Umwege zu besonderen Aussichtspunkten“ in Ihren Lesefluss integrieren.

Natürlich steht es Ihnen frei, selbst zu entscheiden, ob Sie sich an die von mir empfohlene Leseweise halten mögen und selbstverständlich können Sie das Buch auch ganz anders lesen. Damit Sie sich allerdings mit Leichtigkeit im Text orientieren können, haben alle Exkurse ein einheitliches Layout mit Rahmen und Spaltensatz erhalten. So wird auf einen Blick ersichtlich, an welcher Stelle ich in meinen Ausführungen das eigentliche Thema verlasse und auf einen anderen gedanklichen Pfad wechsele.

Außerdem werden Sie im Text verschiedene Verweise finden. Zitiere ich eine Autorin oder einen Autor, so finden Sie den dazugehörigen Verweis in den Anmerkungen, ebenso wie weitergehende Gedanken oder Anmerkungen, die ich nicht in den Haupttext aufnehmen wollte. Buchinterne Verweise habe ich im Fließtext verortet.

Einige Beispiele in diesem Buch habe ich aus meiner Begleitertätigkeit entliehen. Hierbei war es mir außerordentlich wichtig, achtsam mit den von mir

begleiteten Menschen zu sein. Die Echtfälle habe ich deshalb ausschließlich als Inspirationsquelle genutzt und diese hinsichtlich entscheidender Parameter soweit abgeändert, dass weder die von mir begleiteten Personen individuell erkennbar sind, noch ihre tatsächlichen Lebenssituationen.

ZUR FRAGE DES GENDERNS

Bei der Arbeit an „Wertschätzend Klartext reden“ habe ich mich intensiv mit der Frage auseinandergesetzt, inwieweit ich in diesem Buch gendern möchte. Der einfache Weg wäre es gewesen, auf das Gendern zu verzichten und die traditionelle (und damit männliche) Schreibweise zu wählen. Gendersensibilität hätte ich damit zeigen können, dass ich darauf hinweise, dass selbstverständlich auch all diejenigen Menschen in meine Aussagen inkludiert sind, die sich nicht in der männlichen Form wiederfinden. Da es bei „Wertschätzend Klartext reden“ allerdings um grundlegende Paradigmenwechsel und die tief greifende Veränderung von althergebrachten Denk- und Sprechweisen geht, war es mir wichtig, auch bei der Frage des Genderns stimmig damit zu sein, was ich in die Welt tragen möchte. Deshalb habe ich beschlossen, die Herausforderung des Genderns anzunehmen.

Was anfangs äußerst sperrig zu werden schien, hat sich schlussendlich an vielen Stellen als gar nicht so schwerfällig herausgestellt. Dies liegt insbesondere daran, dass ich festgestellt habe, dass es für mich viel einfacher ist, vom Gegenüber, der sendenden Person oder dem empfangenden Menschen zu schreiben, als mich mit dem oder der Sprecher*in, dem oder der Zuhörer*in oder dem oder der Leser*in durch den Text zu quälen. Insofern habe ich, wo es irgend ging, eine der zuvor genannten Bezeichnungen gewählt. Dabei fiel mir mit der Zeit auf, dass ich diese

Formulierungen sehr zu schätzen beginne, da sie so umfassend sind, dass alle Menschen – gleich welcher inneren oder äußeren geschlechtlichen Zugehörigkeit – unter diese Begriffe subsumiert werden können. Zudem habe ich auch bemerkt, wie sich so der trennende Unterschied zwischen den Geschlechtern mehr und mehr aufhebt und der Mensch als solcher verstärkt sichtbar wird.

An Stellen, wo mir die Verwendung von „das Gegenüber“, „die Person“ oder „der Mensch“ stilistisch nicht passend erschienen, habe ich versucht, neutrale Bezeichnungen zu wählen (z.B. Studierende). Wo auch dies nicht möglich war, habe ich mir erlaubt, mit den restlichen Bezeichnungen flexibel und undogmatisch umzugehen. Deshalb finden Sie stellenweise Bezeichnungen in ihrer männlichen als auch weiblichen Form (zum Beispiel Schülerinnen und Schüler, jedoch in abwechselnder Reihung, denn wenn man sich schon auf die Gleichwertigkeit der Geschlechter beruft, dann frage ich mich schon, weshalb immer die weibliche Anrede zuerst kommen soll) oder um ein bloßes -In (zum Beispiel ZuhörerIn) ergänzt. In diesem Fall habe ich allerdings der Lesbarkeit halber auf das Gender-Sternchen verzichtet. All die Menschen, die das konsequente und achtsame Gendern an genau diesem Sternchen festmachen, bitte ich diese meine punktuelle „Strategie der Leichtigkeit“ nachzusehen. Gleichzeitig hoffe ich, dass mein guter Wille und die Ernsthaftigkeit, mit welcher ich – wo irgend möglich – achtsame Sprachgestaltung ins Leben zu tragen versuche, unabhängig von diesen sporadischen Ausnahmen gesehen und gewürdigt wird.

Nun wünsche ich Ihnen viel Spaß, erhellende Erkenntnisse und viel Inspiration bei der Lektüre meines Buches.

Herzlich,
Piroska Gavallér-Rothe
September 2019

Inhalt

KAPITEL 01

Wertschätzend Klartext reden, ja geht denn das?

Exkurs 01 – Verbindung zum Werte- und Entwicklungsquadrat

Exkurs 02 – Die Idee von Yin und Yang

KAPITEL 02

Ein bisschen Theorie muss sein

Der Kommunikationsprozess und seine Tücken – Codierung, Decodierung und der Weg der Nachricht

Ich sehe was, was du nicht siehst – Der (Für-)Wahrnehmungsprozess

Exkurs 03 – Die Kunst der Führung

Exkurs 04 – Wie sprichst denn du?

Exkurs 05 – Kann man sich Kommunikationstechniken sparen?

KAPITEL 03

Qualitäten gelingender Kommunikation

Praktische Bedeutung

Exkurs 06 – Die Gestaltungskraft der Verhaltensvariabilität

Exkurs 07 – Verletzlichkeit ist nicht Verletzbarkeit

Exkurs 08 – Freundliches Unterbrechen

KAPITEL 04

Wie ich denke, all-so bin ich

KAPITEL 05

Ich bin schuld, ich bin falsch

Exkurs 09 – Was macht das mit dir?

Exkurs 10 – Seit wann bist du falsch?
Erziehungsimpulse als Schlüsselmoment

KAPITEL 06

Du bist schuld, du bist falsch

Der Mensch in Alarmbereitschaft

Aggression und Depression – Zwei Seiten einer Medaille

Exkurs 11 – Häusliche Gewalt: Allgegenwärtiger
Ausdruck dysfunktionaler Beziehungsgestaltung

Exkurs 12 – Kein Weg zurück?

Exkurs 13 – Die Macht des Inneren Kindes

Exkurs 14 – Abspaltung und Verdrängung

KAPITEL 07

Ich bin ok

Der Prozess der Selbstbewusstwerdung

Selbstgewahrtheit

Selbstklärung

Selbsteinführung

Selbstverbindung

Selbstbefriedigung und Selbsterstärkung

Selbstgestaltung

Exkurs 15 - Vom Ich zum Selbst

Exkurs 16 - Den Stress wegatmen

Exkurs 17 - Hilfreiches Gefühleraten

Exkurs 18 - Die heilsame Kraft des Schmerzes

Exkurs 19 - „Der Kunde ist König“

Exkurs 20 - Schluss mit der Lösungsfokussierung!

Exkurs 21 - Keine Einheitslösung

Exkurs 22 - Tröstungsversuche sind kontraproduktiv

Exkurs 23 - Das Drama der Bedürftigkeit

KAPITEL 08

Du bist ok

Zuhören ist nicht gleich zuhören

Die Kunst des Spiegeln

Begriffsverwirrung

Der Empathiebegriff von Rosenberg

Mitgefühl und Mitleid

Exkurs 24 – Muss man sich wirklich alles gefallen lassen?

Exkurs 25 – Ich-Vergessenheit versus Ich-Überwindung

Exkurs 26 – Der Preis der Ungeduld

Einfühlung, Empathie und einfühlsames Verstehen

Exkurs 27 – Die Bedeutung unseres Resonanzkörpers

Exkurs 28 – Mitleid: Eine fragwürdige menschliche Regung

Exkurs 29 – Professionelle Distanz

Exkurs 30 – Achtsamkeit mit dem eigenen Seelenraum

Exkurs 31 – „Empathie blendet uns“?

KAPITEL 09

Grundlegender Paradigmenwechsel

Unbewusste Reaktion versus bewusste Antwort

Vom „entweder – oder“ zum „sowohl – als auch“

Bewusster Austauschprozess

Exkurs 32 – Skepsis gelassen begegnen

Exkurs 33 – Der Mittelfinger als Kompass

Exkurs 34 – Diskussion als Leidenschaft

Exkurs 35 – Die fiese kleine Schwester des Neins

Exkurs 36 – Gipfelerlebnisse

Exkurs 37 – Wo bin ich und 215 wo bist du?

KAPITEL 10

Dysfunktionale Denk- und Sprachmuster

Urteile, Vorwürfe und kritische Bewertungen **225**

Vergleiche

Exkurs 38 – Kritik und Lob in der Dynamik der Transaktionsanalyse

Verantwortung leugnen

Erwartungen, Forderungen und Drohungen

Konklusion

Exkurs 39 – Die Dysfunktionalität des Lobens

Exkurs 40 – Die Verantwortung als Coach bzw. BegleiterIn

Exkurs 41 – Auf Superlative getrimmt

Exkurs 42 – Mea culpa, mea maxima culpa und ich bin doch nicht schuld!

Exkurs 43 – Ich will, darf nicht, bin frei

Exkurs 44 – Die Illusion der Abhängigkeit

KAPITEL 11

Die GFK als Erweiterungs- und Vertiefungsoption

Das Vier-Seiten-Modell der Kommunikation in seiner Erweiterung durch die GFK

Das Kommunikationsmodell der Transaktionsanalyse in seiner Erweiterung durch die GFK

Exkurs 45 – Die Relevanz der Haltung

Exkurs 46 – Ohne Haltung ist alles nichts, doch Haltung allein bringt's auch noch nicht

Exkurs 47 – Gut gemeinte „Zwangsbeglückung“

Exkurs 48 – Die „Beseelung“ des Erwachsenen-Ichs

Exkurs 49 – Die Emotionalität der Emotionslosigkeit

Exkurs 50 – Es halten und aushalten können

KAPITEL 12

Wertschätzend Klartext reden mit GFK

Beobachtung – Einstieg in einen wertfreien Austausch

Gefühle – Ausdruck dessen, dass etwas (nicht) stimmt

Pseudo- Gefühle

Sonderfall Ärger, Wut und Zorn

Pseudo- Gefühle in Therapie und persönlicher Begleitung

Bedürfnisse – Worum es mir im Grunde geht

Mit unseren Bedürfnissen sind wir alle gleich

(Un)erfüllte Bedürfnisse: Die Ursache der eigenen Gefühle

Bedürfnisbewusstsein und Eigenverantwortung stärken

Die Dynamik und Vielfalt unserer Bedürfnisse

Die formbare Abstraktheit von Bedürfnissen

Bitten – Die Brücke von mir zu dir

Vorab-Reflexion

Abkehr von der Lösungsorientierung

Bitte versus Forderung

Die vier Schritte zusammen

Exkurs 51 – Wenn Verantwortung zu Schuld mutiert

Exkurs 52 – „Unterstellungen in der Gefühlsverpackung“

Exkurs 53 – Bedürfnisorientierte Interventionen als Vertiefungsmöglichkeit für verhaltenstherapeutische bzw. verhaltensorientierte Arbeit

Exkurs 54 – Abwehr und Abgrenzung im Gegensatz zu einem achtsamen und selbstbestimmten Umgang mit dem eigenen inneren Raum

Exkurs 55 – Verdrängung von Bedürfnissen

Exkurs 56 – Unglücklich durch Erwartungshaltungen?

Exkurs 57 – Selbstfürsorge oder Egoismus?

Exkurs 58 – Soziale Dressur versus soziales Lernen

Exkurs 59 – Konstruktiver Umgang mit einem „Nein“

KAPITEL 13

Zusammenfassung und Ausblick

ANHANG

Vertiefendes und Weiterführendes

Vier-Seiten-Modell der Kommunikation

Werte- und Entwicklungsquadrat

Transaktionsanalyse

Neurolinguistisches Programmieren

Gewaltfreie Kommunikation

Leitfragen für Beobachtung

Gefühlsliste

Bedürfnisliste

Die Bitten im Überblick

Checklisten und Arbeitsmaterialien

Überblick der vier Lebens- und
Kommunikationshaltungen, repräsentiert durch die „Vier
Stühle“

All meine Farben

Vorwort

Anmerkungen

Literaturliste

Danke!



KAPITEL 01

**Wertschätzend
Klartext reden,
ja geht
denn das?**



Ding der Unmöglichkeit? Wenn Menschen mich fragen, was ich beruflich mache, dann erzähle ich gerne, dass ich mich mit dem Thema „Wertschätzend Klartext reden“ beschäftige. Sehr häufig geschieht hierbei folgendes: Einem ersten Impuls folgend sind meine GesprächspartnerInnen höchst angetan von der Idee, Kommunikation so gestalten zu können, dass sie sowohl klar als auch wertschätzend erlebt werden kann. Dann aber beginnen sie nachzudenken. Und in dem Maße, wie sie nachdenken, beginnen sie skeptisch zu werden. Ihren aufkeimenden Bedenken folgend höre ich dann häufig sehr ähnlich klingende Einwände. „Wertschätzend Klartext reden“ sei dem Grunde nach zwar sicherlich sehr wichtig und auf jeden Fall auch äußerst erstrebenswert, praktisch aber doch ein Ding der Unmöglichkeit. Als Referenz wird dabei häufig die eigene Lebenserfahrung herangezogen. Hiernach könne man entweder Klartext reden oder „nett und freundlich“ und ergo wertschätzend sein. Beides zur gleichen Zeit – das scheint die Quadratur des Kreises und damit (bei aller Sympathie für die Idee) faktisch nicht umsetzbar zu sein.

Entweder - oder. Je mehr ich mich mit bewusster Kommunikations- und Beziehungsgestaltung beschäftige, umso klarer wird für mich: Die Skepsis hat ihre Berechtigung. Denn in der Welt, in der die meisten von uns sprachlich sozialisiert wurden, leben wir in einem Spannungsverhältnis, das – salopp gesagt – zwischen „Zaunpfahl und Weichspüler“ angesiedelt ist. Spätestens wenn es unstimmig wird und die Situation einer Klärung bedarf, müssen wir uns entscheiden, wie wir dieses Spannungsverhältnis für uns lösen wollen. Häufig entscheidet das „persönliche Temperament“ oder die Fähigkeit, sich zurückhalten zu können. Im Ergebnis stehen

wir daher entweder klar und deutlich für uns ein, grenzen das, was uns wichtig ist, unmissverständlich ab und weisen unser Gegenüber mehr oder minder freundlich in seine Schranken. Oder wir nehmen uns des lieben Friedens willen zurück, kommunizieren freundlich „durch die Blume“, reden „um den heißen Brei“ – all das, um bloß nicht anzuecken und unser Gegenüber zu verärgern.

Sowohl - als auch. Für „Wertschätzend Klartext reden“ braucht es etwas anderes als das, was wir für gewöhnlich gelernt haben. Konkret braucht es für „Wertschätzend Klartext reden“ integrative und synergetische Fähigkeiten. Erst wenn nämlich die Verbindung, der Ausgleich und die Synthese des (scheinbar) Gegensätzlichen gelingt, kann aus „Wertschätzend Klartext reden“ eine realistisch umsetzbare Option werden.

Nichts für die Trickkiste. Die Idee von „Wertschätzend Klartext reden“ ist es dabei nicht, sich auf die Schnelle ein paar erfolgversprechende Kommunikationstricks und -tools anzueignen. Es geht vielmehr darum, eine wahrhaft wertschätzende und einfühlsame Grundhaltung zu entwickeln. Erst eine solche Haltung ermöglicht es, auch in Stresssituationen sowohl mit sich selbst als auch mit seinem Gegenüber empathisch und verbindend zu sein und zu bleiben. Zum anderen geht es aber auch darum, so viel innere Klarheit und Stärke zu entwickeln, dass wir uns mutig, klar und authentisch mit dem zeigen und einbringen, was uns wichtig und wertvoll ist. Erst wenn wir beide Qualitäten gleichzeitig und gleichwertig in Beziehung bringen und aufrechterhalten können, wird es nach meiner Erfahrung möglich, Kommunikation so zu gestalten, dass sie von allen Beteiligten als wahrlich gelingend und bereichernd erlebt wird.

Gelingende Kommunikation trägt ganz wesentlich dazu bei, zwischenmenschliche Verbindung sowie gegenseitiges Verständnis und Vertrauen zu fördern. Verbindung, Verständnis und Vertrauen wiederum helfen ganz

maßgeblich dabei, die Qualität der eigenen Beziehungen über alle Lebensbereiche hinweg spürbar erfüllender und freudvoller werden zu lassen.

1

Exkurs

Verbindung zum Werte- und Entwicklungsquadrat

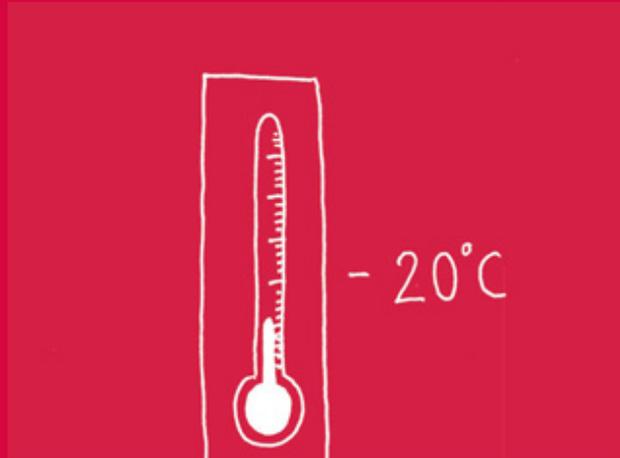
Stets, wenn ich die Grundprinzipien beschreibe, die der Idee von „Wertschätzend Klartext reden“ zugrunde liegen, erwähne ich auch das Werte- und Entwicklungsquadrat von Schulz von Thun¹ (vgl. [Anhang](#), S. →). Auch Schulz von Thun geht – in meinen Worten – davon aus, dass es für eine lebensdienliche und beziehungsförderliche Kommunikations- und Interaktionsgestaltung eine Balance zwischen zwei gegensätzlich wirkenden Werten bzw. Polen bedarf. Bestünde diese Balance nicht, so „verkomme“ ein grundsätzlich positiver Wert zu seiner „entwertenden Übertreibung“, da ihm der qualitative Ausgleich durch den positiven Gegenwert fehle.² Diese Dynamik zeigt sich auch bei „Wertschätzend Klartext reden“: Fehlt es beim Klartext reden an verbindender Wertschätzung, dann kommunizieren wir leicht wie die „Axt im Walde“. Fehlt uns bei einer wertschätzend gestalteten Kommunikation die eigene Klarheit hinsichtlich dessen, worum es uns im Grunde geht, dann werden wir schnell „wachsweich“ und verlieren in unserer Kommunikationsgestaltung an Aussagekraft und wohlthuender Eindeutigkeit.

2

Exkurs

Die Idee von Yin und Yang

In meinen Seminaren ist mir stets auch das Yin-Yang-Symbol einen weiteren, kurzen Exkurs wert.³ Dieses Symbol versinnbildlicht für mich in einer sehr anschlussfähigen Weise den integrativen und synergetischen Gedanken, der „Wertschätzend Klartext reden“ zugrunde liegt: Kommunikation gelingt, wenn sowohl aus der Energie des Yin als auch aus der Energie des Yang ausgewogen geschöpft werden kann und sich somit die beiden Energien ergänzen. Die Yang-Energie befähigt das Individuum, klar und selbstbewusst einzustehen für sich und das, was einen bewegt. Verbindend und wertschätzend kann dies allerdings nur geschehen, wenn das Individuum ebenso fähig ist, sich mit der Yin-Energie zu verbinden und damit das, was den anderen bewegt, offen und vorurteilsfrei aufzunehmen und es (im wahrsten Sinne des Wortes) gelten zu lassen.



KAPITEL 02

**Ein bisschen
Theorie
muss sein**





Wie bereits im Vorwort eingehend dargelegt, wendet sich „Wertschätzend Klartext reden“ an jene Leserschaft, die ein grundsätzliches Interesse an kommunikationspsychologischen Phänomenen und gelingender zwischenmenschlicher Beziehungsgestaltung hat. Gleichzeitig hat es den Anspruch, ein Sachbuch zu sein, das auch (kommunikations-)psychologisch vorgebildeten Leserinnen und Lesern aus begleitenden, beratenden, pädagogischen und therapeutischen Berufen einen erkenntnisreichen und vertiefenden Mehrwert bietet.

Sofern Sie zur Gruppe der fachlich versierten Leserschaft gehören, werden Sie sich womöglich fragen, inwiefern die Lektüre der nachfolgenden Seiten wirklich notwendig ist für Sie, wo Sie in kommunikationspsychologischer Hinsicht doch selbst gut bewandert sind und viele der hier vorgestellten Konzepte bereits bestens kennen.

Beim Verfassen von „Wertschätzend Klartext reden“ war es mir außerordentlich wichtig, die hier vermittelten Inhalte in einen ganzheitlichen Kontext einzubetten. Dadurch soll nach und nach und Schritt für Schritt ersichtlich werden, weshalb das, was „Wertschätzend Klartext reden“ ausmacht, auf den ersten Blick vielleicht ungewohnt erscheint, aber letztlich durchaus sehr viel Sinn macht. Zudem ist es mir wichtig, bekannte und anerkannte (kommunikations-)psychologische Ansätze in eine weitgefasste und ganzheitliche Sicht auf die Mechanismen zwischenmenschlicher Kommunikations- und Beziehungsgestaltung zu integrieren. Laut meinen SeminarteilnehmerInnen besteht der Mehrwert meiner „Wertschätzend Klartext reden“- Seminare insbesondere darin, dass die häufig unverbundenen (kommunikations-)psychologischen Ansätze in einen sinnvollen Gesamtzusammenhang gesetzt werden und durch ihre Verknüpfung mit den Prinzipien der Gewaltfreien

Kommunikation einen sowohl erkenntnisreichen als auch umsetzungsorientierten Mehrwert generieren.

DER KOMMUNIKATIONSPROZESS UND SEINE TÜCKEN - CODIERUNG, DECODIERUNG UND DER WEG DER NACHRICHT

Verständnisfalle. In der zwischenmenschlichen Kommunikation entspricht das, was verstanden wird, selten dem, was tatsächlich gemeint war. Diese Erkenntnis ist weder revolutionär noch neu und deshalb auch fast allen meiner SeminarteilnehmerInnen rein theoretisch durchaus bekannt. Gleichzeitig bin ich Tag für Tag äußerst verwundert, wenn ich in den unterschiedlichsten Kontexten erlebe, wie viele Menschen sich in ihrer konkreten Kommunikationsgestaltung offensichtlich dennoch der Illusion hingeben, dass gehört auch gleich verstanden sei. Dieses Phänomen illusionärer Einbildungsfähigkeit bringt Johann Wolfgang von Goethe mit einem seiner Aphorismen sehr treffend auf den Punkt:

**„Es gibt viele Menschen, die sich einbilden,
was sie erfahren, das verstünden sie auch.“⁴**

Johann Wolfgang von Goethe

So erlebe ich – übrigens auch im professionellen Kontext – überraschend selten, dass das Gehörte und Verstandene durch gezieltes Nachfragen oder bewusstes Spiegeln auf ihre Übereinstimmung mit dem tatsächlich Gemeinten konsequent überprüft werden.

BEISPIEL

Profis verstehen sich per se!?

Ein nahezu schulbuchmäßiges Beispiel, wie Theorie und tatsächlich gelebte Kommunikationsgestaltung

auseinanderklaffen können, findet sich im Ablauf eines Klärungsgesprächs mit einem meiner Freunde, der im therapeutischen Kontext tätig ist. Dieses Gespräch hatten wir nach einer persönlichen Auseinandersetzung vereinbart, die uns beiden ziemlich zugesetzt hatte. Unser Ziel war es, in einem zweiten Austauschversuch Verständnis füreinander zu entwickeln, damit wir wieder unbelastet in Beziehung sein können. Als der Freund in diesem Klärungsgespräch nochmals darlegte, worum es ihm gehe, wollte ich das Verstandene kurz spiegeln. Daraufhin entgegnete er mir: „Hey, wir sind doch beide Profis, da kannst du dir das Spiegeln sparen.“ Ich war perplex. Perplex, weil mein Verständnis von „Profi“ diesbezüglich zu einem ganz anderen Ergebnis führt: Ja, wir sind Profis und gerade deshalb sind wir uns bewusst, dass gehört noch lange nicht verstanden ist. Und genau deshalb verlangsamten wir gezielt unsere Kommunikation und prüfen immer wieder achtsam, ob wir noch im Gleichklang des gegenseitig Verstandenen sind. DAS bedeutet für mich professionelle Gesprächsführung - ganz grundsätzlich und ganz besonders dann, wenn das Ziel des Austausches Beziehungsklärung und die Entwicklung gegenseitigen Verständnisses ist.

Sie halten meine Ausführungen womöglich für überzeichnet? Dann machen Sie doch einfach mal einen kleinen Feldversuch. Setzen Sie sich dazu bspw. in ein Café, in die Kantine oder in ein Meeting und hören Sie aufmerksam zu, wie die Kommunikation zwischen den Beteiligten abläuft. Wie häufig überprüfen Menschen bewusst das anscheinend Verstandene, bevor sie hierauf antworten? Oder achten Sie im Selbstversuch mindestens einen Tag darauf, wie oft Sie bereits am Erwidern sind, bevor Sie durch bewusstes Spiegeln sichergestellt haben, Ihr Gegenüber tatsächlich in seinem Sinne verstanden zu haben.

Mit etwa zwanzig Kaffeebohnen können Sie ganz gezielt Ihre Aufmerksamkeit schulen. Legen Sie die Kaffeebohnen z.B. während einer Telefonkonferenz an einen Platz auf Ihrem Schreibtisch. Immer, wenn Sie eine Erwiderung ohne vorhergehende Spiegelung hören, lassen Sie eine Kaffeebohne an einen anderen Platz auf Ihrem Schreibtisch wandern. Beobachten Sie, in welcher Geschwindigkeit die Kaffeebohnen von der einen Seite zur anderen wandern. Wenn alle Kaffeebohnen auf der anderen Seite sind, dann setzen Sie Ihr Praxis-Experiment in die entgegengesetzte Richtung fort.

Damit Menschen nicht aneinander vorbeireden, sind tatsächliches Verstehen und wahrhaftiges Verständnis für eine gelingende Kommunikation unabdingbar. Deshalb möchte ich an dieser Stelle nochmals den Codierungs- und Decodierungsprozess sowie den Weg der Nachricht näher beleuchten:

Unklar in der Tiefe. Unser Denken und Sprechen ist mit unterschiedlichsten individuellen Erfahrungen und Assoziationen verknüpft und hat damit einen umfassenden Bedeutungsgehalt. Das Neurolinguistische Programmieren (in seiner Kurzform auch NLP genannt; vgl. [Anhang](#), S. →) spricht hier von der „Tiefenstruktur“ der Sprache.⁵ Wollen wir mit jemandem in Kommunikation treten, ist es annähernd unmöglich, all das, was uns bezüglich einer berührten Thematik bewegt, vollständig in ihrer Tiefenstruktur abzubilden und zu vermitteln. Zum einen würde dieses Unterfangen in aller Regel bei weitem den Rahmen dessen, was unser Gegenüber aufnehmen kann, sprengen. Zum anderen sind wir uns während unserer – meist spontanen – Äußerungen für gewöhnlich nicht vollumfänglich dessen bewusst, was uns auf der Tiefenstruktur bezüglich der Thematik alles bewegt.