



Teil-Exzerpt von Carla Brobst aus dem Buch

BOTSCHAFTEN

Optimale Kommunikation in allen Lebenslagen

Autoren: Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning

Exzerpt der **Kapitel 1-9** (bis Seite 230)

Alle Angaben ohne Gewähr.

Inhalt:

TEIL 1: GRUNDFÄHIGKEITEN

- 01 | Richtig zuhören
- 02 | Sich öffnen
- 03 | Sich verständlich machen

TEIL 2: FORTGESCHRITTENE FÄHIGKEITEN

- 04 | Körpersprache
- 05 | Parasprache und Metabotschaften
- 06 | Unbewusste Programmierungen
- 07 | Transaktionsanalyse
- 08 | Klärungstechniken

TEIL 3: KONFLIKTFÄHIGKEIT

- 09 | Selbstbehauptungstraining
- 10 | Fair streiten
- 11 | Anerkennungsstrategien
- 12 | Erfolgreich verhandeln

...

Mehr über das Buch im Netz:

<http://www.amazon.de/Botschaften-Optimale-Kommunikation-allen-Lebenslagen/dp/3442219108>

GRUNDFÄHIGKEITEN

1 | Richtig zuhören

Zuhörblockaden

- **Vergleichen:** ständiges vergleichen und nachdenken über vergleichende Fragen
- **Mutmaßen:** sich einzubilden bereits zu wissen was der anderen sagt und fühlt
- **Geistesabwesenheit:** währenddessen seine nächsten Wörter zurechtzulegen und Interesse vortäuschen
- **Filtern:** nur bestimmte Dinge hören und dann abschweifen oder Dinge bewusst nicht hören wollen
- **Verurteilen:** bevor der gesamte Inhalt gehört und darüber nachgedacht wurde ist Urteilen ein Hindernis
- **Träumen:** mit halbem Ohr zuhören weil man plötzlich über eigene Assoziationsketten nachdenkt
- **Selbstbezogenheit:** gesagtes mit sich selbst und eigenen Erfahrungen in Verbindung bringen
- **Ratschläge erteilen:** Tipps geben ohne die Gefühle des anderen einzugehen und diese zu würdigen
- **Kontra geben:** ständiges debattieren, ins Wort fallen o. sarkastisches Kleinreden anderer oder sich selbst
- **Rechthaberei:** keinen Irrtum zugeben können, Ausflüchte suchen und den anderen des Besseren belehren
- **Ablenkungsmannöver:** abrupte Themenwechsel durch Langeweile oder Unbehagen auch durch Scherze
- **Beschwichtigen:** Verständnis und Hilfsbereitschaft vorgeben ohne sich wirklich auseinanderzusetzen

Richtiges Zuhören

Perfektes Zuhören bedeutet mit ungeteilter Aufmerksamkeit und wahren Interesse am Verstehen zuzuhören.

Ein guter Zuhörer hört aktiv, teilnahmsvoll, unvoreingenommen und achtsam zu.

Aktives Zuhören

Fragen stellen (Klären), Rückmeldung geben (Feedback) und Paraphrasieren.

- Schafft Verständnis für den Gesprächsstoff durch Geben und Nehmen
- Zeigt echte Teilnahme und das macht einen guten Gesprächspartner aus

Paraphrasieren

Mit eigenen Worten wiedergeben, was der andere gesagt hat.

- Vermittelt das Gefühl, dass sie dem anderen zuhören
- Verhindert es in Zuhörblockaden zu verfallen
- korrigiert Missdeutungen, falsche Schlussfolgerungen, Fehldeutungen und Irrtümer auf der Stelle
- Verhindert eine beginnende Verärgierungen und entschärft heikle Situationen
- Hilft einem das Gesagte einzuprägen

Klären

Durch Nachfragen gezielte Hintergrundinformationen erhalten (ergibt sich meist bereits durch Paraphrasieren)

- Ist notwendig um etwas im gesamten Kontext zu verstehen (um was es geht, was der andere denkt u. fühlt)
- Zeigt die Bereitschaft und das Interesse den anderen zu verstehen

Feedback

Das, was man während dem Zuhören empfunden, gedacht und herausgehört hat, behutsam und ohne Wertung schildern. Rückmeldung muss umgehend erfolgen, ehrlich sein und konstruktiv formuliert sein.

- Schafft die Möglichkeit zu Überprüfen, ob die eigenen Wahrnehmungen und Schlussfolgerungen stimmen
- Hilft dem anderen die Wirkung seiner Äußerungen zu erkennen
- Der Andere lernt dadurch einen neuen, Ihren Standpunkt, kennen

Teilnahmsvoll zuhören

Sich bewusst sein, dass alle Handlungen und Äußerungen des Anderen, auch nur Strategien sind physisch und psychisch zu überleben. Jedes Verhalten entspringt einer momentanen Zwangslage oder kann ein unbewusster Hilfeschrei sein.

Unvoreingenommen zuhören

Wertungen, Kritik oder das sammeln von Gegenargumenten während dem hören steht dem richtigem Zuhören im Weg, da man durch die selektive Wahrnehmung, positive Informationen überhört, welche nicht bereits in seine eigene Ansicht und zu seinem bekannten Standpunkt passen. Diese ablehnende Haltung ist in keinem Fall bereichernd für das Gespräch, da vorschnelles Widersprechen Sie daran hindert wirklich zu verstehen und Interesse zu zeigen. Eine offene Geisteshaltung zu fördern, die es erlaubt seine eigenen momentanen Überzeugungen verändern zu können und zu wollen, ist eine sehr wertvolle Fähigkeit für das gesamte Leben.

Achtsam zuhören

Gesagtes mit den bekannten Tatsachen und der eigenen Kenntnis zu vergleichen, jedoch ohne zu werten. Darauf achten, ob die non-verbale Signale mit der Aussage übereinstimmen (Kongruenz) und falls die Botschaft verwirrend ist nachfragen und die Ungereimtheit zur Sprache bringen.

Perfektes Zuhören

Dafür ist es wichtig auf folgendes zu achten:

Körpersprache und Gesichtsausdruck:

- Blickkontakt halten
- Körper leicht nach vorne beugen
- Bestätigen der Mitteilungen durch gelegentliches Nicken oder Paraphrasieren

Interesse am wirklichen Verstehen haben und zeigen:

- Klären von Dingen durch Nachfragen
- Offene Einstellung gegenüber anderen Ansichten und des Menschen
- Volle Aufmerksamkeit schenken und Ablenkungen vermeiden
- ... (Weitere? Muss ich noch selbst erarbeiten...)

2 | Sich öffnen

„Sich öffnen“ bedeutet einem Empfänger ehrliche Informationen über sein wahres Selbst zu geben, die für ihn neu sind. Dies geschieht auf verbaler und non-verbaler Ebene.

Vier Bereiche des Selbst

Beobachtungen, Gedanken, Gefühle und Wünsche bewegen sich im Alltagsleben fortwährend zwischen den Bereichen hin und her.

- **Offenes Selbst:** Ihnen bekannt, anderen bekannt
- **Verborgenes Selbst:** Ihnen bekannt, anderen unbekannt
- **Blinder Fleck:** Ihnen unbekannt, anderen bekannt
- **Unbekanntes Selbst:** Ihnen unbekannt, anderen unbekannt

Alle Eindrücke werden vom verborgenen Selbst aufgenommen, vergessene werden verschwinden im unbekanntem Selbst, einige wandern in den Blinden Fleck und tragen zu unbewussten Gewohnheiten bei. Dinge die man sich einprägt, jedoch für sich behält bleiben im verborgenen Selbst, alles was weitergegeben gehört zum offenen Selbst. Durch Erkennen seines eigenen Verhaltens in der Umwelt verlagern sich Informationen aus dem Blinden Fleck ins verborgene Selbst.

„Sich öffnen“ bedeutet Informationen in den Bereich des Offenen Selbst zu bewegen.

Die Vorteile sich „zu öffnen“

„Sich öffnen“ führt zu einer schärferen Selbsterkenntnis, verbessert die Verständigung - und damit fast alle Bereiche des Lebens - verhindert Konflikte durch eingeschlossene Energie und setzt diese frei.

- **Bessere Selbsterkenntnis:** Durch das Mitteilen in Form von Worten erklärt, definiert und schärft damit seine Selbstwahrnehmung; Bedürfnisse erhalten klarere Konturen, Widersprüche und Konfliktbereiche werden bewusster.
- **Engere Partnerbeziehung:** Sich gegenseitig kennen ist Grundlage einer vertrauensvollen, tiefen Beziehung.
- **Besser Verständigung:** Offenheit regt andere zur Offenheit an. Daraus ergibt sich eine größere Bandbreite an Gesprächsthemen die mehr als bloße Sachverhalte und Meinungen enthalten.
- **Weniger Schuldgefühle:** Wut auf sich selbst und Angst vor Bestrafung werden durch das Aussprechen der „Missetaten“ häufig aufgelöst und man erhält die Chance einen objektiveren Blick auf die Angelegenheit zu bekommen.
- **Mehr freigesetzte Energie:** Unausgesprochene Gefühle, Bedürfnisse und Dinge für sich zu behalten kostet eine Menge Energie und führt auf Dauer zu schlechter Stimmung und Spannungen.

Das richtige Maß an Offenheit

Je mehr Informationen man kontinuierlich ins „offene Selbst“ überträgt, je besser ist die Kommunikation.

Es gibt zwei Gründe die zu erheblichen Widerständen führen sich zu öffnen:

- **Einhaltung gesellschaftliche Diskretionsmaximen:**

Es gilt als unschicklich sich jemandem ausserhalb seines engsten Familienkreises preiszugeben.

- **Zurückhaltung aus Angst:**

Angst vor Ablehnung, Bestrafung, Schikane, falscher Wirkung, Verallgemeinerung der Person oder Angst seinen Standpunkt aktiv vertreten zu müssen oder letztendlich zu viel über sich selbst zu erfahren.

Es ist wichtig ein gesundes Maß für seine persönliche „Offenheit“ zu finden und sich vor Extremen zu hüten.

Wer sich nicht öffnet bleibt im persönlichen Erleben isoliert.

3 | Sich verständlich machen

Die vier Kategorien einer Mitteilung

- **Wahrnehmung:** Die reinen Tatsachen berichten, die man mit seinen fünf Sinnen erkennt.
- **Ansichten:** Der Versuch mit Folgerungen und Rückschlüssen aus dem Beobachteten ein Gesamtbild zu bauen. Überzeugungen, Meinungen, Annahmen und Werturteile sind Spielarten von Ansichten.
- **Gefühle:** Gefühle ausdrücken ist meist das Schwierigste, jedoch die Voraussetzung für menschliche Nähe.
- **Bedürfnisse und Wünsche:** Das was man möchte klar und konstruktiv ohne Schuldzuweisung zum Ausdruck bringen ist die Basis eine guten Beziehung. Es führt zu vielen Problemen, wenn man davon ausgeht, dass Mitmenschen die eigenen Bedürfnisse von alleine erraten können.

Vollständige Botschaften

Eine vollständige Botschaften enthält alle vier Kategorien einer Mitteilung:

Was man sieht, denkt, fühlt und sich wünscht.

Nicht jede zwischenmenschliche Situation bedarf einer vollständigen Botschaft, aber die Voraussetzung für eine enge Beziehung sind exakte Mitteilungen ohne etwas zu verschweigen. Werden bei komplexen Themen nicht alle Tatsachen zur Sprache gebracht, alle Resultate aus den Beobachtungen aufgezeigt und alle Empfindungen ohne Schuldzuweisung geschildert können sich daraus gefährliche „Tretminen“ entwickeln.

Unklare Botschaften

Eine Botschaft ist unklar, wenn darin Merkmale verschiedener Kategorien vermischt werden.

BEISPIEL:

Unklare Botschaft:

- „Du hast ja schon wieder dieses abgetragene Fähnchen angezogen!“

Klare Botschaft:

- *„Das Kleid ist ziemlich abgetragen und hat immer noch den Tintenleck, den wir nie rausbekommen haben.“* (Beobachtung)
- *„Ich finde es ist nicht hübsch genug für unseren Sonntagsbesuch bei Großvater.“* (Ansicht)
- *„Ich fürchte, dein Opa könnte mich für eine schlechte Mutter halten, wenn ich dich so zu ihm mitnehme.“* (Gefühl)
- *„Ich möchte gerne, dass du etwas Ordentlicheres anziehst.“* (Wunsch)

Der Unterschied von unklaren Botschaften gegenüber Teilbotschaften, besteht nicht in der fehlenden Äußerung, sondern in der unterschwellig und verschleierte, oft als versteckten Vorwurf getarnten, Form.

Was hilft mir vollständige Botschaften zu formulieren?

- **Auf sich selbst achten:** Beobachtungen, Gefühle Gedanken, Zweck des Gesprächs, Übereinstimmung von vorgegebener Absicht mit wirklichem Ziel, Befürchtungen, Was will gesagt werden...
- **Auf den Anderen Achten:** Verfassung des Gesprächspartners, Reaktion und Körpersprache
- **Den richtigen Ort wählen:** private, gemütliche und ruhige Atmosphäre ohne Ablenkung
- Übung: fehlende Teile der Botschaften hinzufügen

Regeln für effektive Äußerungen

- **direkt:** Erkennen, dass etwas ausgesprochen werden muss und andere dies nicht erraten können.
- **prompt:** Zurückgehaltene Gefühle stauen sich bis zum Ausbruch. Dinge im hier und jetzt klären!
- **klar:** Fühlen was man selbst beobachtet und dies in eine vollständige Botschaft verpacken, Wünsche und Gefühle deutlich ausdrücken. Keine Fragen stellen, wenn Sie eigentlich eine Feststellung treffen wollen. Darauf achten kongruente Botschaften zu senden. Doppelbotschaften vermeiden. Zwischen Beobachtung und Ansichten unterscheiden. Beim Thema bleiben.
- **ehrlich:** Das vorgegebene Ziel muss mit der tatsächlichen Absicht identisch sein. Überprüfen ob unterbewusste Programmierungen, sprich Gefühle, einen vom wahre Gesprächsziel abzuhalten. Die Wahrheit sagen und Manipulationsversuche unterlassen!
- **konstruktiv:** Botschaften verständlich formulieren ohne den Empfänger in die Defensive zu drängen oder neckisch herauszufordern. Nicht konstruktiv sind Kränkungen durch negative Wörter, Ironie, negative Vergleiche, Verurteilungen, Drohungen und das Stochern in Vergangenem. Gewinner/Verlierer-Spielchen vermeiden, Abwehrhaltungen aufgeben und an stelle von Kritik tritt der Wunsch nach Einvernehmen.

4 | Körpersprache

- **Körpersprache macht über die Hälfte der Botschaft aus.** Eine Botschaft setzt sich zu 7% verbal (Wörter), zu 38% vokal (Lautstärke, Tonhöhe, Rhythmus etc.) und zu 55 % aus Körperbewegungen (Mimik, Gesten und Raumverhalten etc.) zusammen.

- **Ausschlaggebend ist die Kongruenz.** Non-verbale Hinweise treten normalerweise in Gruppen von Gesten und Bewegungen auf die in sich schlüssig sind und kongruent zu den Worten, die sie begleiten. Eine Botschaft die in sich nicht kongruent ist, kommt nicht überzeugend an. Körpersprache gibt oft viel verlässlicher Auskunft als die verbale Kommunikation.
- **Die Bedeutung von Körpersprache ist situationsabhängig.** Die selben Gesten oder Mienen haben je nach Kontext eine völlig andere Bedeutung, die oftmals nur man selbst genau kennt.

Körpersprache besteht aus Körperbewegungen (Mimik, Gestik, Haltung und Atmung) und aus Raumverhalten und Raumbedeutung (Raumnutzung, Distanzzonen)

Körperbewegung:

- drückt Einstellungen und Gefühle aus
- begleitet und veranschaulicht die eigene verbale Kommunikation (Illustratoren)
- begleitet und steuert den Sprechvorgang der anderen Person durch non-verbale Hinweise (Regulatoren)

Soziale Kinesik (Körperkommunikation) wird größtenteils erlernt.

Ihre Bedeutung ist zum Teil universal, oftmals aber abhängig von einer Region oder eines Kulturkreises.

Mimik:

- Das Gesicht ist das ausdrucksstärkste Körperteil
- Befinden und Emotionen lassen sich zum größten Teil im Gesicht ablesen

Gestik:

- Unbewusst werden immer regulierende oder illustrierende Gesten verwendet
- Verschiedene Gesten signalisieren eindeutig die Haltung und Einstellung des Gegenübers

Haltung und Atmung:

- Die Haltung (z.B. aufrecht, angespannt, steif oder krumm) zeigt z.B. Offenheit, Selbstbewusstsein, Abwehrhaltung, Niedergeschlagenheit oder Unterlegenheit
- Die Atmung (z.B. schnell, stoßweise, flach) ist ein wichtiger Indikator für Emotionen und zeigt z.B. Erregung, Angst, Gereiztheit, Anspannung oder Trennung von Verstand und Gefühl. Ausschlaggebend sind, Tempo und Tiefe. Seine Atmung zu verändern, verändert oftmals auch das eigene Empfinden.

Raumverhalten und Raumbedeutung

Begründer der Proxemik war der Anthropologe Edward T. Hall (1994).

- **Intime Distanzzone** (0 - 50 cm): Angemessen für Liebespaare, enge Freunde und Kinder.
- **Persönliche Distanzzone** (50 - 120 cm): Angenehm für eine private Unterhaltung. Berührung möglich.
- **Soziale Distanzzone** (1,2 - 3,5 m): Zwischenmenschliche Interaktionen im geschäftl. u. sozialen Bereich.
- **Öffentliche Distanzzone** (3,5 - 6,0 m): Informelle Zusammenkünfte, berufliche Gruppengespräche, Politiker

Das Modell ist nur ein allgemeiner Leitfaden.

Die Größe der Distanzzonen variieren erheblich und sind abhängig von Kulturkreis, individuellem Empfinden und Geschlecht. Überschreitungen führen zu Missverständnissen und unangenehmen Situationen.

5 | Parasprache und Metabotschaften

Die Parasprache

Die Parasprache ist die vokale Komponente getrennt betrachtet vom verbalen Inhalt.

Elemente der Parasprache sind: **Tonhöhe, Resonanz, Artikulation, Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke und Rhythmus.** BEISPIEL: „Bin *ich* glücklich!“ oder „*Bin* ich glücklich?“

Die Parasprache transportiert viel von dem wie man empfindet und wer man ist.

Eine Veränderung der Parasprache kann durch Übungen erreicht werden:

- Körper-Vokal-Dehnung: Gähnen, tief einatmen, beim Ausatmen das tonale Spektrum auf und ab wandern (wenn nicht kongruent, zu leise, dünn, tief, hoch, monoton)
- Langsames Aufsagen eines auswendig gelernten Gedichts bei dem die Vokale langgezogen werden (wenn zu schnell gesprochen oder genuschelt wird)

Die Metabotschaft

Die Metabotschaft wird durch absichtliches verändern von Tonhöhe, Rhythmus oder anderer verbaler Modifikatoren erzeugt und fügt einer Botschaft eine **zweite Bedeutungsebene** hinzu. Durch das harmlose verändern der Betonung einzelner Wörter wird eine ganz andere, meist missbilligende, Bedeutung impliziert. BEISPIEL: „Wir mögen dich.“ oder „Wir mögen dich, natürlich.“

Die grundlegende Funktion von Metabotschaften besteht darin, etwas, was man nicht offen auszusprechen wagt auf verdeckte und oft sehr subtile Weise zu sagen.

Wie werden Metabotschaften konstruiert?

- **Rhythmus und Tonhöhe:** Akzenturieren eines oder mehrerer Wörter verändert die mitgetragene Emotion. BEISPIEL: Der Satz „Einen Augenblick noch“ ist eine simple Bitte bei gleicher Betonung, bei Betonung der Wörter „Augenblick“ und „noch“ lautet die Botschaft Verärgerung oder Ungeduld.
- **Verbale Modifikatoren:** Spezielle Wörter die dem Satz Bedeutungsnuancen hinzufügen (z.B. doch, aber, nur, eigentlich, bloß, später, vielleicht, sicher, immer noch, bloß, gleich, sofort, schon, ein bisschen, angeblich und alle Wörter die einen quantitativen und damit sarkastischen Ausdruck haben). BEISPIEL: „Ich wurde *ein klein wenig* nass, während ich auf dich gewartet habe“

BEISPIELE:

Äußerung:

„Es ist doch *nur* ein Spiel.“
 „Es war *lediglich* eine Feststellung“.
 „*Ich bin sicher* du, hast
eigentlich dein Bestes gegeben“
 „Was willst du *jetzt schon wieder?*“

Metabotschaft:

Mit dir stimmt etwas nicht. Du nimmst die Sache zu ernst.
 Mit dir stimmt etwas nicht, wenn du nicht vernünftig darauf reagierst.
 Ich bin mir nicht sicher, ob du wirklich dein Bestes gegeben hast.
 Du bittest mich um zu viel. Du stellst meine Geduld auf die Probe.

Wie man auf Metabotschaften reagiert

Ein Metabotschaft-Angriff erfolgt indirekt und kann nur mit einer direkter An-/Ausprache gelöst werden.

- **Schritt 1:** Wiederholen der Äußerung in Gedanken und dabei auf die Erkennungsmerkmale achten.
- **Schritt 2:** Laut aussprechen, worin die Metabotschaft ihrer Meinung nach besteht. Die andere Person fragen ob sie wirklich so denkt oder fühlt.
 Das ist notwendig um die eigene Interpretation zu überprüfen und sicherzugehen dass seine Vermutung nicht falsch liegt. Gleichzeitig wird der anderen Person beigebracht sich offen zu äußern.

6 | Unbewusste Programmierungen

*Unbewusste Programmierungen sind **kalkulierte Verhaltensweisen**, die dazu dienen den **gewünschten Eindruck** zu erzeugen. Alles Gesagte soll nur belegen wie unsagbar wertvoll die eigene Person ist.*

Programmierungen sind ein Abwehrmechanismus, wenn man mit sich selbst nicht zufrieden ist.

Die acht Varianten:

- **„Ich bin toll“:** Diese Programmierung geht über den kleinen Hochstapler hinaus, sie ist ein Lebensprojekt. Es erschwert anderen Menschen einem nahezukommen, da sie nur die Maske mit ihren typischen Botschaften kennen lernen: „Ich bin... ehrlich, erfolgreich, mutig, großzügig, wohlhabend, stark, mächtig, loyal, ehrgeizig, arbeite viel, opfere mich auf...“
- **„Ich bin toll (und du nicht)“:** Man beweist wie toll man ist indem man aufzeigt wie schlecht doch alle anderen sind. „Jeder ausser mir ist, blöd, inkompetent, egoistisch, unvernünftig, faul, ängstlich...“ Oder man streicht heraus wie hart man dafür gearbeitet hat und lässt den anderen damit faul dastehen.
- **„Du bist toll (aber ich nicht)“:** Die simpelste Version ist die Schmeichelei, komplexere Formen ist die Anbetung, die oft mit herabwürdigenden Vergleichen seiner Selbst verbunden ist. Baut Beziehungen auf einem Minderwertigkeitskomplex auf. Auch eine Strategie um Verärgerung und Zurückweisung abzuwehren – wie soll man jemanden kritisieren, der selbst sein schärfster Kritiker ist?) und unangenehme Erwartungen zu vermeiden (– von einem Inkompetenten ist nicht viel zu erwarten). Grundlegendste Aussage ist: „Mir misslingt alles, ich bin schlecht, dumm, langweilig, nicht liebenswert...“
- **„Ich bin hilflos, ich leide“:** Die Programmierung des unbeweglichen Opfers, das nicht fliehen kann, feststeckt, alles trägt, ohne Hoffnung auf Änderung, da alle Lösungsvorschläge nicht funktionieren würden

und das Leiden ausserhalb seiner Kontrolle liegt. Die Geschichten handeln andauernd von Pech und Ungerechtigkeiten.

- **„Ich bin unschuldig“:** Menschen die tausend Entschuldigungen haben, falls etwas schief geht. Schieben die Schuld für alle Ihre Probleme anderen zu um sich aus der Verantwortung zu ziehen.
- **„Ich bin so empfindlich“:** Die Grundaussage ist „Tu mir nicht weh“ und begründet sich auf Geschichten über frühere Enttäuschungen. Demonstrative Verletzlichkeit wird gespielt.
- **„Ich bin stark“:** Dieser Typ ist ein Kraftmensch, psychisch und physisch höchst belastbar, die Superfrau die Kinder, Job und Ehrenamt gleichzeitig schafft und er ein Workaholic. Die Unterhaltung gleicht einer atemlosen Auflistung von Dingen die man getan hat oder tun muss. Lob und Bewunderung soll der Lohn für das Abrackern sein. Diese Programmierung ist auch die Botschaft gefährlicher und zuweilen gewalttätiger Menschen. Hinter dem Schutzwall steht ein fragiles Selbstwertgefühl, Verletzbarkeit und Angst vor Zurückweisung.
- **„Ich weiß alles“:** Sinn von Gesprächen besteht für diesen Menschen im belehren und beweisen wie viel er weiss. Der ewige Lehrer, der Moralprediger versucht sich vor einer Wiederholung alter Erlebnisse zu schützen, bei dem er sich seiner Unwissenheit geschämt oder sich nicht gewachsen gefühlt hat.

Programmierungen verändern:

BEISPIEL:

Programmierung

„Du bist toll (aber ich nicht)“

„Ich bin stark“

Neue innere Haltung:

„Ich kann Aufmerksamkeit durch meine Stärken und Fähigkeiten erlangen und muss mich nicht kleiner machen, als ich bin.“

„Ich traue mir einiges zu, aber ich kann auch mal schwach sein, und die Menschen werden mich trotzdem mögen.“

Ich bin in Sicherheit, auch ohne anderen Angst zu machen“.

7 | Transaktionsanalyse

Transaktionsanalyse (2002) von Eric Berne geht davon aus, dass jeder Mensch drei Ich-Zustände besitzt.

Ich-Zustände:

Das Eltern-Ich:

- Enthält Regeln, Wertvorstellungen, (Gebrauchs-)Anweisungen und Merksprüche welche die Eltern dem Kind mitgegeben haben (z.B. „Fremde sind gefährlich“, „Eine Ehe soll ewig halten“).
Viele Regelwerke waren als Kind wichtig und hilfreich. Konstruktiven wohlmeinenden Informationen verleihen dem Leben Struktur – Übermäßig strenge und hartherzige Informationen führen dazu entsprechend ablehnend, strafend, und streng mit sich selbst umzugehen.
- Zu erkennen an Kommandos und Werturteilen wie „dumm“, „lächerlich“ und „immer“, „niemals“ oder „müssen“ und „sollen“.

Das Kind-Ich:

- Enthält intensive (überwältigende) Gefühle und Bedürfnisse. Sitz der Emotionen. Beide Seiten: Übersäumende Lebenslust, die Neugierde die Welt zu entdecken, zu begreifen, zu erleben mit Liebe und Freude. Gleichzeitig ist es ängstlich, wütend und verletzt wegen der unweigerlich erfahrenen elterlichen Zurückweisung und Missbilligung.
- Zu erkennen an der entsprechend emotionalen Reaktion und Kommunikation („Ich hasse...“, „Ich wünsche...“, „Warum muss ich das tun?“)

Das Erwachsenen-Ich:

- Ist sich Kind-Ich und Eltern-ich bewusst und jongliert beidem. Der „Entscheider“, der das Geschehen in der Außenwelt betrachtet und im Inneren Kind-Bedürfnissen und Eltern-Ratschlägen lauscht.
- Funktioniert unabhängig von Kind- und Eltern-Ich. Ignoriert keines der beiden, überlässt ihnen jedoch auch nicht die Kontrolle.
- Zu erkennen an klarer, direkter Kommunikation. Es beschreibt, stellt Fragen, bewertet Bekanntes und Unbekanntes, hat Meinungen statt Vorurteile und Annahmen. Es ist achtsam und diese Achtsamkeit ist nicht emotional aufgeladen.

Ziel der Transaktionsanalyse ist es den Ich-Zustand zu erkennen und das Erwachsenen-Ich zu stärken.

Der Kommunikationsstil variiert deutlich, je nachdem in welchem der drei Ich-Zustände Sie sich befinden.

BEISPIEL:

Eltern: „Sich so kalt zu verhalten ist dumm und gemein von Dir!“

Kind: „Warum bist du immer so kalt, warum tust du mir das an?“

Erwachsener: „Anne, du kommst mir immer so kalt vor, wenn du sauer bist. Die Kälte macht mir Angst.“

Transaktionsarten:**Komplementäre Transaktionen****Erzeugen keinen Konflikt.**

- **Typ 1:** gleicher Ich-Zustand
- **Typ 2:** unterschiedlicher Ich-Zuständen, jeder wendet sich an den Ich-Zustand des anderen

BEISPIEL: Eltern-Ich an Eltern-Ich

A: „Heutzutage pfuschen die Handwerker meistens.“

B: „Das kann man wohl sagen.“

BEISPIEL: Kind-Ich an Eltern-Ich und Antwort des Eltern-Ich an das Kind-Ich

A: „Lass uns die Couch trotzdem kaufen.“

B: „Du weißt doch, das können wir uns nicht leisten; Wir bekommen kaum die Miete zusammen.“

Gekreuzte Transaktionen

Können einen Konflikt erzeugen oder ihn auflösen.

- ein Ich-Zustand wird angesprochen, in dem sich der Gesprächspartner nicht befindet

BEISPIEL (schafft Konflikt): Eltern-Ich straft Kind-Ich u. Antwort des Eltern-Ich greift ebenfalls das Kind-Ich an
A: „Wann hörst du endlich auf im Schlafzimmer zu Knabberzeug zu essen?“

B: „Wann kochst du endlich mal ein Abendessen, das schmeckt? Dann müsste ich nicht ständig naschen.“

BEISPIEL (entschärft Konflikt): Kind-Ich nörgelt an Eltern-Ich, Antwort erfolgt auf Erwachsenen-Ich-Ebene

A: „Warum muss ich immer den Müll runterbringen? Mach’s du doch. Ich hasse es den Müll rauszutragen.“

B: „Jeder von uns hat bestimmte Aufgaben. Ich möchte, dass du den Müll möglichst bald rausbringst.“

Versteckte Transaktionen

- gleichzeitig mehr als zwei Ich-Zustände beteiligt (versteckte, oft unterschwellige (non-verbale) Botschaften)
- Spielchen die versteckte Appelle meist an das Kind-Ich enthalten (z.B. Köder beim Autokauf)

Grundregeln der Transaktionsanalyse:

- Ich-Zustand von sich selbst beachten
- Ich-Zustand des anderen beachten
- Feinfühlig gegenüber dem Inneren Kind es Anderen sein
- Das verletzte Innere Kind („Ich bin ungenügend“) (des Anderen) anerkennen
- Sein eigenes Inneres Kind vor Angriffen schützen
- Statt dem strafenden Eltern-Ich das förderliche Eltern-Ich oder das Erwachsenen-Ich einsetzen
- Konflikte löst man nur auf Erwachsenen-Ebene
- Sich Zeit nehmen das Kind-Ich und Eltern-Ich anzuhören und analysieren was von diesen impulsiven Gedanken wirklich gesagt werden muss

8 | Klärungstechniken

Modelle / Weltmodelle

Jeder Mensch erlebt die Welt unterschiedlich und hat sein eigenes „Modell der Welt“ um die Welt um sich herum zu begreifen.

Unser eigenes Modell von der Welt ist es, das uns entweder Beschränkungen oder Möglichkeiten erschafft.

Das eigene Modell bestimmt wie man zuhört und kommuniziert. Das Verhalten eines jeden Menschen ist sinnvoll, wenn es im Kontext seines Weltmodells betrachtet. Verschiedene Vorstellungen und unterschiedliche Bedeutungen der selben Begriffe und Worte verursachen ein „Aneinander-vorbei-reden“.

Sprachmuster

Universelle Sprachmuster verhindern, dass Menschen das Weltmodell des Anderen wirklich verstehen, was dazu führt, dass ihre eigenes Modell beschränkt oder verzerrt bleibt.

Sprachmuster, die Verstehen verhindern:

- **Auslassungen:** Dinge, die vollständig aus einem Satz ausgelassen werden verleiten den Gegenüber dazu die Lücken mit Annahmen zu füllen. Lösung: Klären durch Nachfragen.
- **Vage Pronomen:** Benutzen von vagen Pronomen (z.B. „Es ist ungerecht.“, „Damit wird man nicht glücklich.“) führt häufig zu Missverständnissen und Verwirrung. Lösung: Klären durch Nachfragen.
- **Vage Verben:** Benutzen von vagen Verben (z.B. „Sie macht mich verrückt.“, „Ich liebe das Hotel.“) die keine Klarheit über das Erleben und das Weltmodell bringen. Lösung: Klären durch Fragen: „Ich bin inzwischen gewachsen.“ – „Bist du größer geworden oder innerlich gewachsen?“
- **Norminalisierungen:** Benutzen von vagen und abstrakten Substantiven (z.B. „Das Problem“, „unsere Beziehung“) oder substantivierten Verben die keine konkrete und übereinstimmende Bedeutung für die Gesprächspartner haben. **BEISPIEL:** Statt „Lass uns eine Entscheidung treffen“ ist „Lass uns entscheiden, wie viele Bäume wir pflanzen.“ verständlicher.
Lösung: Klären durch Fragen: „Ich spüre viel Ablehnung von Dir“ – „Was genau lehne ich denn bei Dir ab?“

Sprachmuster, durch die künstliche Grenzen gesetzt (aufgezeigt) werden:

- **Kategorische Behauptungen:** übersteigerte Verallgemeinerungen (z.B. „immer, nie, alles, nicht, jeder, niemand...“). – Durch Fragen („Wirklich immer...?“) kann die wirkliche Realität geprüft werden.
- **Angebliche Beschränkungen:** Wörter und Phrasen die suggerieren es gäbe keine andere Wahl. Selbstaufgelegte Beschränkungen (z.B. „ich kann nicht“, „es ist unmöglich“) schließen Optionen und Erfahrungen grundlegend aus. Imperative Beschränkungen wie (müssen, nicht dürfen, sollen.) legen die moralische Last auf ein schlechter Mensch zu sein falls man die Regel bricht. – Durch Fragen („Was hindert dich daran...?“, „Was würde geschehen, wenn...?“, „Was fällt Dir so schwer, wenn...?“) kann das Modell der Welt geprüft werden.
- **Aufgezwungene Werte:** Verwendung von allgemeine Bezeichnungen (z.B. „dumm“, „hässlich“, „geizig“, „korrupt“) die auf das persönliche Modell des Sprechers schließen drängen dem Gesprächspartner die Werte des anderen auf. – Durch Fragen („Für wen ist das falsch/dumm?) kann man den Gesprächspartner darauf aufmerksam machen, dass es seine eigene Meinung und Wertvorstellung ist.

Sprachmuster, durch die Verzerrungen der Realität gesetzt (gezeigt) werden:

- **Ursache-Wirkung-Irrtümer:** Irrtümer die aus der Überzeugung entstehen, ein Mensch oder Ereignis können einen Gemütszustand auslösen und diese Person keine Wahl hat anders zu empfinden. – Durch Fragen kann sanft daran erinnert werden, dass jeder für seine Emotionen selbst verantwortlich ist.
- **Mutmaßungen:** Sich darauf verlassen, die Gefühle und Gedanken des anderen zu kennen ohne mit ihm direkt zu kommunizieren. Mutmaßen bildet Überzeugungen die schlichtweg falsch sind, da eigene davon ausgegangen wird, dass der Anderen genauso empfindet und reagiert wie man selbst es tun würde. – Durch Fragen („Woher weißt du dieses oder jenes so genau?“) erhält der Mutmaßer die Gelegenheit seine Mutmaßungen zu hinterfragen.

- **Fragliche Voraussetzungen:** Teile einer Aussage die wahr sein müssen, damit die gesamte Äußerung stimmt. **BEISPIEL:** „Da du so eifersüchtig warst, als wir das letzte mal tanzen waren, bleiben wir lieber zuhause.“). – Durch Fragen kann geprüft werden ob die Behauptung auf der sich die Aussage stützt wirklich wahr ist.

Hinweis: Exzessives Nachfragen und Klären kann lästig sein. Gehen Sie sanft vor und fragen Sie bei fehlenden Informationen oder vagen, verwirrenden und falsch klingenden Aussagen mit einer wohlwollenden und nicht feindseligen Haltung nach.

9 | Selbstbehauptungstraining

Ziel:

- für die eigenen legitimen Rechte eintreten ohne die Rechte anderer Menschen zu verletzen
- souverän und selbstgewiss statt passiv oder aggressiv zu agieren
- Gefühle, Ansichten und Wünsche ausdrücken lernen

Legitime Rechte

Bestimmende alte Glaubenssätze durch ihre legitimen Rechte als Erwachsener Mensch ersetzen.

BEISPIEL:

Glaubenssatz:

Man soll anderen keine Zeit stehlen mit seinen Sorgen.

Andere möchten nicht erfahren, dass es einem schlecht geht.

Man soll einem Anderen nie einen Gefallen verweigern, sonst sind die Anderen nicht für einen da, wenn man sie braucht.

Wenn andere in Schwierigkeiten stecken, sollte man ihnen immer helfen.

Es ist nicht nett Leute abzuweisen. Wenn man gefragt wird, muss man antworten.

Ihr legitimes Recht

Es ist ihr Recht um Hilfe oder emotionale Unterstützung zu bitten.

Es ist ihr Recht sich schlecht zu fühlen und darüber zu sprechen.

Sie haben das Recht Nein zu sagen.

Es ist ihr Recht sich nicht der Probleme anderer Leute anzunehmen.

Es ist Ihr Recht auf eine Frage nicht zu antworten.

Drei Kommunikationsstile

Passiver Stil

Gefühle, Bedürfnisse und Ansichten werden nicht direkt sondern indirekt durch Gesten oder Verhalten ausgedrückt. Man ordnet sich den Bedürfnissen der Mitmenschen unter, hält sich oft zurück und hört über das übliche Maß zu. Eigene Meinungen werden abgeschwächt, oder nur vage und unsicher geäußert und hofft dass der andere errät was man meint. Die Körperhaltung ist schlaff und Augenkontakt wird vermieden.

Aggressiver Stil

Gefühle, Bedürfnisse und Ansichten werden lautstark geäußert, oftmals auf Kosten und Rechte Anderer. Man geht schnell zum Angriff über, demütigt mit sarkastische Bemerkungen und Herabwürdigungen und erzeugt mit negativen Sätzen wie „Du bist...“, „Du hast...“ Groll und Schuldgefühle beim Anderen. Selbst wenn man eine direkte Frage gestellt hat, hört man oft nicht mehr richtig zu. Man ist darauf erpicht Recht zu haben und unterstreicht das mit schrillen Äußerungen, Gefühlskälte, Schnodderigkeit und einschüchternden, zackigen Gesten.

Selbstgewisser Stil

Gefühle, Bedürfnisse und Ansichten werden mit direkten Äußerungen zum Ausdruck gebracht. Man tritt für seine Rechte ein und achtet die Rechte der Anderen. Man hört aufmerksam zu, lässt wissen dass man ihn verstanden hat, kann Komplimente machen und annehmen, kann mit Kritik umgehen ohne eine Abwehrhaltung einzunehmen ist offen für Verhandlungen und Kompromisse die nicht auf Kosten der Rechte und Würde beider gehen. Die Haltung strahlt innere Stärke, Empathie, Offenheit und Ehrlichkeit aus.

Drei Kommunikationsstile**Passiver Stil**

- Gefühle, Bedürfnisse und Ansichten werden indirekt durch Gesten oder Verhalten ausgedrückt.
- Man ordnet seine Bedürfnisse anderen unter, hält sich oft zurück und hört über das übliche Maß zu.
- Eigene Meinungen werden abgeschwächt oder nur vage und unsicher geäußert.
- Man hofft und erwartet, der Andere errät was man meint.
- Die Körperhaltung ist schlaff und Augenkontakt wird vermieden

Aggressiver Stil

- Gefühle, Bedürfnisse und Ansichten werden lautstark geäußert, oftmals auf Kosten und Rechte Anderer
- Man geht schnell zum Angriff über, demütigt mit sarkastische Bemerkungen und Herabwürdigungen
- Man ist darauf erpicht Recht zu haben
- Man erzeugt mit negativen Sätzen wie „Du bist...“, „Du hast...“ Groll und Schuldgefühle beim Anderen
- Man hört man oft nicht mehr richtig zu, selbst wenn man eine direkte Frage gestellt hat
- Die Gesten sind einschüchternd, schrill, und zackig. Gefühlskälte und Schnodderigkeit

Selbstgewisser Stil

- Gefühle, Bedürfnisse und Ansichten werden mit direkten Äußerungen zum Ausdruck gebracht
- Man tritt für seine Rechte ein und achtet die Rechte der Anderen
- Man hört aufmerksam zu, gibt Rückmeldung im Gespräch, kann Komplimente machen und annehmen
- Man kann mit Kritik umgehen ohne eine Abwehrhaltung einzunehmen ist offen für Verhandlungen und Kompromisse die nicht auf Kosten der Rechte und Würde beider gehen
- Die Haltung strahlt innere Stärke, Empathie, Offenheit und Ehrlichkeit aus

Selbstgewiss sprechen**3 Teile einer selbstgewissen Äußerung:**

- **Perspektive** der Situation aus Ihrer Sicht

- **Gefühle** in der Situation aus Ihrer Sicht
- **Bedürfnisse** hinsichtlich der Situation aus Ihrer Sicht

Du-Botschaft (vorwurfsvolle Äußerung)

„Du hast mich verärgert, als Du dich zum Dinner verspätet hast.“

Ich-Botschaft (selbstgewisse Äußerung)

„Ich habe mich geärgert, als du dich zum Dinner verspätet hast. Es kommt mir vor, als läge Dir nicht genug an mir, um pünktlich zu sein.“

Selbstgewiss zuhören

Dem Anderen seine ungeteilte Aufmerksamkeit geben.

3 Schritte zum selbstgewissen Zuhören:

- **Vorbereiten:** Sich seiner eigenen Gefühle und Bedürfnisse gewahr werden. Kann ich gerade zuhören und möchte der Andere auch reden?
- **Zuhören:** Dem Anderen seine ungeteilte Aufmerksamkeit geben. Seine Gefühle und Bedürfnisse hören wollen und Nachfragen, wenn Sie unsicher sind, die Person meint.
- **Anerkennen:** Den Anderen wissen lassen, dass seine Gefühle und Bedürfnisse verstanden werden.

Kritikfähigkeit

Kritik ist oft schmerzhaft, weshalb wir Strategien entwickelt haben um Verletzungen zu minimieren.

Auf Kritik entweder **aggressiv** (verbal explodieren, zurückschlagen, heimgahen, Sarkasmus) oder **passiv** (verstummen, erröten, weinen, beipflichten, entschuldigen, in sich hineinfressen, unbewusster Rache-Modus) zu reagieren kann Ihnen und den Ihren Beziehungen ernsthaft schaden. Sie übernehmen Verantwortung für Sich und Ihr Empfinden wenn Sie **selbstgewiss** auf Kritik reagieren:

Selbstgewisser Umgang mit Kritik:

- **Zugeben:** Berechtigte Kritik – auch wenn sie nicht konstruktiv ist – kann man zugeben, und zwar ohne sich für seinen „Fehler“ zu entschuldigen oder rechtfertigen zu müssen.
- **Besänftigen:** Eine nützliche Taktik um mit manipulativer Kritik umzugehen. Sie stimmen der Kritik *zu einem Teil* („Es stimmt, dass ich manchmal (nicht immer!)...“), *mit Vorbehalt* („Es wäre möglich, dass...“) oder *im Prinzip* („Es stimmt, dass wenn X geschieht Y daraus folgt (was nicht bedeutet, dass X wahr ist)...“) zu, bleiben jedoch innerlich bei Ihrer Haltung. Dies stellt den Kritiker zufrieden, nimmt dem Gewinner-Verlierer-Spiel den Wind aus den Segeln und öffnet die Tür sich über die wichtigen Themen zu unterhalten.
- **Nachbohren:** Wenn Kritik nicht verständlich ausgedrückt wurde, Sie nicht wissen ob diese konstruktiv oder manipulativ ist hilft das Nachbohren um die wichtigen Gefühle und Bedürfnisse hinter der Kritik zu erfahren. Selbstgewisses, erfolgreiches Nachbohren klingt nicht aggressiv sondern ist mit persönlichem Interesse verbunden. („Was genau stört dich an...?“)

BEISPIEL:

- Kritik:** „Du beschäftigst dich ständig mit deinen Bonsai-Bäumchen. Alles andere scheint dich nicht mehr zu interessieren.“
- Zugeben:** „Ich lasse viele Dinge schleifen um dieses Hobby zu betreiben. Ich glaube, du hast recht.“
- Besänftigen:** „Stimmt. Wenn ich mit meinen Bäumen beschäftigt bin, schenke ich einigen Dingen keine Aufmerksamkeit
- Nachbohren:** „Was genau scheint mich nicht mehr zu interessieren und was stört dich daran?“

Besondere Selbstbehauptungsstrategien

Strategien um Grenzen zu setzen oder sich zu behaupten:

- **Die Gleiche-Leier:** Wenn die Botschaft bei einer Person nicht ankommt, legen Sie sich ein Satz zurecht der ihr Bedürfnis ausdrückt und bleiben Sie bei dieser Aussage. Wiederholen Sie diese so lange bis sie verstanden wurde, gehen Sie nur kurz auf die Bedürfnisse des Anderen ein um nicht in die alte Leier zu fallen. Anfangs kann das sehr unangenehm sein. **BEISPIEL:** „Ich verstehe Ihre Verärgerung, aber ich möchte keine Überstunden mehr machen.“
- **Vom Inhalt zum Vorgang:** Wenn ein Thema beim Gespräch aus dem Blickfeld gerät wechseln von dem worüber Sie gerade sprechen (Inhalt) zu dem was zwischen Ihnen und dem Gesprächspartner geschieht (Vorgang). Dieser Wechsel bedeutet dem Gesprächspartner auf neutraler Weise klar zu machen, was Sie jetzt in dieser Situation empfinden **BEISPIEL:** „Jetzt reden wir aber nicht mehr über das, was wir besprechen wollten...“, „Ich finde es großartig wie wir dieses Problem angehen...“, „Wir reden plötzlich viel lauter und scheinen uns gleich an die Gurgel zu gehen.“
- **Kurz innehalten:** Wenn impulsive Reaktionen nach außen drängen, halten Sie kurz inne und geben Sie sich Zeit zu Überlegen und zu prüfen. Das bedeutet sicherstellen, ob man den Gesprächspartner richtig verstanden hat, das Gesagte analysieren, sich seinen eigenen Gedanken und Gefühlen bewusst werden, und das Gespräch zu seinen Wünschen und Zielen lenken. **BEISPIEL:** „Einen Moment, ich möchte Dir eine ehrliche Antwort geben.“, „Langsam, das ist zu wichtig um darüber hinwegzuhuschen.“, „Ich verstehe nicht ganz, könnten Sie das wiederholen?“
- **Auszeit:** Eine Auszeit ist sinnvoll, wenn die Interaktion zu aggressiv, verletzend, einseitig, passiv ist oder Zeit zum Reflektieren gebraucht wird.