

Kapitel 3 Empathie und Beziehungskompetenz – Gehen Sie angemessen mit den Gefühlen anderer Menschen um!

Schon in den beiden ersten Kapiteln haben Sie das HEALTH-EXCELLENCE-System als ein gesundheitsbildendes Lebensführungskonzept auf der Basis von Emotionaler Intelligenz kennen gelernt. Sie haben sich Methoden und Übungen angeeignet, mit denen Sie Ihre Emotionale Intelligenz steigern und Ihr Leben nach dem Glücksprinzip gestalten: Sie stellen sich systematisch und absichtsvoll Lebensbedingungen her, in denen sich Wohlbefinden, Glück und Gesundheit entfalten. Damit entwickeln Sie Ihr volles Gesundheitspotenzial und schöpfen es aus.

Emotionale Intelligenz fasst alle persönlichen und sozialen Kompetenzen für einen bewussten und erfolgreichen Umgang mit unseren eigenen Gefühlen und mit den Gefühlen anderer Menschen zusammen. Die persönlichen Kompetenzen der Selbstwahrnehmung und Selbstregulierung bzw. Selbstmotivation haben wir in Kapitel 1 bzw. Kapitel 2 besprochen.

Die sozialen Kompetenzen der Emotionalen Intelligenz betreffen den Umgang mit den Gefühlen anderer Menschen:

- Empathie (Einfühlungsvermögen)
- Beziehungskompetenz (die Fähigkeit soziale Beziehungen aufzubauen und zu vertiefen)

Diese beiden Kompetenzen werden wir in diesem Kapitel besprechen. Durch Steigerung dieser Kompetenzen können Sie die folgenden gesundheitsbildenden Werte schöpfen und damit Ihr gesundheitsbildendes Potenzial entwickeln:

Zuneigung, Respekt und Liebe gegenüber anderen Menschen

Werteaussage: „Ich empfinde meinen Mitmenschen gegenüber Zuneigung und Respekt. Die Menschen in meiner Familie und in meinem Freundeskreis liebe ich.“

Erklärung: Wir Menschen unterscheiden uns in unseren Talenten, unserem Wissen und unseren Fähigkeiten sowie in unseren Lebensumständen. Wir unterscheiden uns aber nicht in unserem Wesen und unserer Würde. Alle Menschen verdienen deshalb unsere Zuneigung und unseren Respekt. Bei den Menschen in unserer Familie und in unserem Freundeskreis entsteht daraus sogar Liebe. Zuneigung, Respekt und Liebe gegenüber anderen Menschen eröffnen uns ein großes gesundheitsbildendes Potenzial.

Das HEALTH-EXCELLENCE-System

Emotionale Intelligenz

Gesundheitsbildende Werte, die Sie mit Empathie und Beziehungskompetenz schöpfen können!

Anerkennung und Wertschätzung durch andere Menschen

Werteaussage: „Meine Mitmenschen erkennen mich an. Sie vertrauen mir. Sie respektieren und achten mich. Sie schätzen mich wert.“

Erklärung: Wir Menschen unterscheiden uns in unseren Talenten, unserem Wissen und unseren Fähigkeiten sowie in unseren Lebensumständen. Wir unterscheiden uns aber nicht in unserem Wesen und unserer Würde. Wir verdienen deshalb die Anerkennung und den Respekt anderer Menschen. Die Anerkennung, der Respekt, das Vertrauen, die Achtung und die Wertschätzung durch unsere Mitmenschen machen uns große gesundheitsbildende Potenziale zugänglich.

Tragfähiges soziales Umfeld

Werteaussage: „Ich bin in mein soziales Umfeld eingebunden. Ich erfahre in meinem sozialen Umfeld Geborgenheit und Unterstützung.“

Erklärung: Unsere Familie, unser Freundeskreis, unsere Kollegen, unsere Kommune usw. bilden unser soziales Umfeld. Wir bringen diesen Menschen Liebe und Anerkennung entgegen und umgekehrt. Dadurch entsteht ein tragfähiges soziales Netzwerk. In diesem Netzwerk finden wir Unterstützung und fühlen uns geborgen. Diese Gefühle der Unterstützung und Geborgenheit innerhalb unseres sozialen Umfelds beinhalten ein großes gesundheitsbildendes Potenzial.

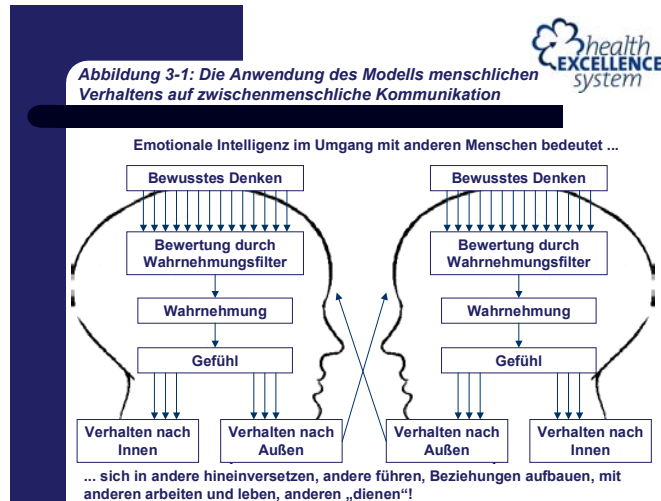
Schon in Kapitel 1 haben wir beschrieben, wie wir uns die Entstehung menschlichen Verhaltens vorstellen. Im erfolgreichen Umgang mit anderen Menschen gehen wir nun von dem gleichen Modell aus (siehe Abbildung 3-1).

Nur haben wir es jetzt mit zwei oder mehreren Menschen zu tun. In allen Beteiligten laufen die gleichen Prozesse ab. Aber was für einen der Output, ist für den oder die anderen der Input. Das was Sie sagen oder tun, ist für Ihre Mitmenschen ein Signal. Diese Signale werden von den Sinnesorganen Ihrer Kommunikationspartner aufgenommen. Sie bewerten es dann mit Ihren Wahrnehmungsfiltern. Eine individuelle Wahrnehmung entsteht als ein Abbild von dem, was Sie gesagt oder getan haben.

Die Wahrnehmungen Ihrer Gesprächspartner werden automatisch mit Gefühlen verknüpft. Dieses Gefühl aktiviert schließlich das Verhalten Ihrer Mitmenschen: Sie sagen und tun etwas. Ihre Sinnesorgane wiederum nehmen dieses Verhalten als Signale auf. Mit Ihrem Wahrnehmungsfilter bewerten Sie nun das Verhalten Ihrer Mitmenschen: Sie nehmen es wahr und

Das Modell menschlichen Verhaltens

haben nun Ihrerseits ein Gefühl. Dieses Gefühl aktiviert erneut Ihr Verhalten. Der Kreislauf beginnt von vorne. Wir nennen ihn zwischenmenschliche Kommunikation. Sie kann durch Sprache oder durch Körpersprache erfolgen. Das bezeichnen wir als verbale bzw. non-verbale Kommunikation.



Was macht nun den angemessenen Umgang mit anderen Menschen aus? Angemessen bedeutet: Sie gestalten die zwischenmenschliche Kommunikation so, dass Ihre Mitmenschen in der von Ihnen gewünschten Art und Weise reagieren. Und zwar so, dass Sie die oben genannten gesundheitsbildende Werte schöpfen. Das gleiche gilt natürlich auch für Ihre Kommunikationspartner: Auch sie sollen ihre gesundheitsbildenden Werte im Umgang mit Ihnen schöpfen. So gewinnt jeder Beteiligte. Wir nennen dies das Win-Win-Prinzip:

Wir gestalten den Umgang mit unseren Mitmenschen so, dass wir alle davon profitieren und unsere gesundheitsbildenden Werte schöpfen können.

Was brauchen wir dazu? Zunächst müssen wir natürlich unsere eigenen Wahrnehmungsfilter erkennen und unser eigenes Verhalten regulieren können. Die entsprechenden Kompetenzen „Selbstwahrnehmung“ und „Selbstregulierung“ haben wir in Kapitel 1 besprochen. Dann müssen wir uns in unsere Mitmenschen bzw. Kommunikationspartner hineinversetzen können: Wir müssen deren Wahrnehmungsfilter kennen lernen. Wir müssen herausfinden, wie sie wahrnehmen und welche Gefühle dadurch in ihnen entstehen. Dann können

Der angemessene Umgang mit anderen Menschen

Das Win-Win-Prinzip

Definition Empathie

wir durch unser Sagen und Tun so auf sie einwirken, dass gesundheitsbildendes Verhalten für alle Beteiligten herauskommt. Diese Fähigkeit des Sich-Hineinversetzens in die Wahrnehmung und das Gefühlserleben anderer Menschen nennen wir Empathie.

Durch Empathie und entsprechendes Verhalten sorgen wir für die Verwirklichung des Win-Win-Prinzips. Andere werden gern mit uns zusammen sein und gerne Beziehungen mit uns eingehen. Das nennen wir Beziehungskompetenz.

Und so gehen wir vor: Als erstes lernen Sie, wie Sie mit einem anderen Menschen eine „gemeinsame Wellenlänge“ herstellen. Wie Sie einen „Draht finden“ zu ihren Mitmenschen. Dann zeigen wir Ihnen, wie Sie die Wahrnehmungsfilter Ihrer Mitmenschen erkunden können. Und zwar in ganz ähnlicher Art und Weise, wie Sie in Kapitel 2 Ihre eigenen Werte bestimmt haben. Die Werte eines Menschen bestimmen nämlich zum großen Teil seinen Wahrnehmungsfilter: Auf der Basis seiner Werte bewertet jeder Mensch die Signale seiner Sinnesorgane. Dann wenden wir uns einem häufigen Phänomen zu: Den Konflikten zwischen Menschen. Wir untersuchen, wie sie zustande kommen und wie wir sie vermeiden und lösen können.

Sie gehen in vier Schritten vor:

- Schritt 1: Stellen Sie schnell und sicher Kontakt zu Ihren Mitmenschen her!
- Schritt 2: Erkunden Sie die Wertewelt Ihrer Mitmenschen!
- Schritt 3: Verdeutlichen Sie Ihren Standpunkt gewaltfrei!
- Schritt 4: Vermeiden Sie Konflikte! Lösen Sie bestehende Konflikte!

Abschließend widmen wir uns wieder der Umsetzung des Gelernten.

Sie kennen die Situationen aus eigener Erfahrung: Manchmal finden wir zu unserem Gesprächspartner einfach keine „gemeinsame Wellenlänge“. Es fehlt der „gemeinsame Draht“. In anderen Situationen dagegen gelingt es uns ganz einfach Kontakt zu einem anderen Menschen herzustellen. Scheinbar mühelos gelingt die zwischenmenschliche Kommunikation. In der Psychologie nennen wir eine solche positive Kommunikationsatmosphäre zwischen zwei und mehr Menschen „Rapport“. Häufig entsteht Rapport spontan: Man ist sich sympathisch, hat gemeinsame Vorlieben und Hobbies, gemeinsame Überzeugungen und Werte, ähnliche Erfahrungen und Erinnerungen. Rapport entwickelt sich also aus der ähnlichen Art und Weise, wie wir und unsere Kommunikationspartner die Welt um uns herum erleben.

Definition
Beziehungskompetenz

Das lernen Sie in diesem Kapitel!

Schritt 1: Stellen Sie schnell und sicher Kontakt zu Ihren Mitmenschen her!

Rapport

Sie erinnern sich: Unser Erleben der Welt entsteht aus Wahrnehmung und den damit verknüpften Gefühlen. Es wird bestimmt durch unseren Wahrnehmungsfilter und steuert unser Verhalten. Hinter dem Verhalten Ihres Kommunikationspartners erkennen Sie also sein Erleben und schließlich seinen Wahrnehmungsfilter. Mit diesem Wissen können Sie dann bewusst und absichtlich Rapport zu ihm herstellen. Wenn Sie nur wollen!

Dieses bewusste Herstellen von Rapport nennen wir in der Psychologie „Pacing“. Sie erleichtern durch Pacing die Kommunikation mit Ihrem Gegenüber. Und Sie erreichen so leichter Ihre Kommunikationsziele: Schöpfung gesundheitsbildender Werte im sozialen Umgang mit anderen Menschen.

Im Pacing beobachten Sie zunächst genau das Verhalten Ihres Kommunikationspartners: Seine Körperhaltung und Bewegungen, seine Mimik und Gestik, seine Atmung, die Tonalität seiner Stimme, seine Sprechtempo und seine Wortwahl. Dann gleichen Sie sich vorsichtig diesem Verhalten an. Zunächst nur in einigen wichtigen Punkten, zum Beispiel in der Körperhaltung. Machen Sie das nicht zu auffällig: Auf keinen Fall dürfen Sie in Verdacht kommen, dass Sie Ihren Partner nachäffen wollen! Ihr Pacing muss ganz natürlich erfolgen: Sie wollen Ihrem Gegenüber zeigen, dass Sie sich auf die Art und Weise einlassen wollen, wie er die Welt erlebt. Das geschieht durch Pacing für Ihren Partner ganz unbewusst.

Auch in Ihnen wird einiges vorgehen: Sie werden merken, dass Sie Ihren Partner auf einmal viel besser verstehen. Ihre innere Haltung der Akzeptanz, Toleranz und des Respekts wird gefördert. Das erhöht den Rapport auf Ihrer Seite. Es erleichtert in Ihnen die Gefühle der Nähe und Vertrautheit. Und schafft damit auch auf Ihrer Seite ideale Voraussetzungen für das Gelingen der Kommunikation.

Üben Sie Pacing zunächst mit dem einfachsten: Nehmen Sie die gleiche Körperhaltung wie Ihr Kommunikationspartner ein! Aber nur, wenn es nicht zu sehr auffällt. Wenn Ihnen das leicht fällt, achten Sie als nächstes auf den Atemrhythmus Ihres Gegenübers! Passen Sie sich dann der Wortwahl Ihres Partner an: Benutzen und wiederholen Sie bewusst die gleichen Phrasen und Redewendungen! Achten Sie auf Schlüsselworte und verwenden Sie diese! Pacen Sie die Tonalität der Stimme Ihres Partners: Lautstärke, Sprechtempo, Rhythmik. Das erfordert einige Übung. Erwarten Sie nicht gleich beim ersten Mal hundertprozentigen Erfolg. Aber bleiben Sie dran! Durch systematisches Üben werden Sie schließlich Rapport in beliebigen Kommunikationssituationen herstellen können.

Pacing

Erleben Sie die Welt so, wie Ihr Gesprächspartner sie erlebt!

Durch Rapport steigern Sie Ihre Akzeptanz, Toleranz und Ihren Respekt gegenüber Ihrem Gesprächspartner!

Üben Sie Pacing regelmäßig und systematisch!

Einen der wichtigsten Aspekte zum Herstellen von Rapport zu Mitmenschen haben wir uns bis zuletzt aufgehoben: Das bewusste und richtige Zuhören. Wir nennen es das „empathische Zuhören“. Kennen Sie die folgende Situation: Sie haben das Gefühl, dass Ihnen Ihr Gesprächspartner gar nicht zuhört. Auch sich selbst ertappen Sie dabei, dass Sie im Kopf schon Ihre nächsten Sätze vorbereiten, während Ihr Gegenüber noch spricht.

Empathisches Zuhören ist eine Kunst: Es beginnt mit der richtigen Einstellung. Sie müssen an Ihrem Gegenüber wirkliches Interesse haben. Es muss sich für Sie lohnen, mit diesem Menschen eine Beziehung aufzubauen. Und wann lohnt es sich für Sie? Genau: Wenn Sie und Ihr Gegenüber aus dieser Beziehung gesundheitsbildende Werte schöpfen können. Das Nächste ist Augenkontakt. Schauen Sie Ihrem Gegenüber interessiert in die Augen! Interessiert bedeutet offen und erwartungsvoll. Tun Sie so, als würden Sie aus den nächsten Sätzen Ihres Partner die wichtigste Information Ihres Lebens erfahren! Bleiben Sie mit Ihrer Aufmerksamkeit ganz bei dem, was Ihr Partner sagt! Verstehen Sie Ihren Partner? Auch das gehört zum empathischen Zuhören: Fragen Sie nach, bis Sie seinen Standpunkt genau verstanden haben! Achtung: Verstehen heißt noch lange nicht akzeptieren! Nicken Sie zum Zeichen, dass Sie verstanden haben! Lassen Sie Ihren Gesprächspartner vor allem in aller Ruhe aussprechen! Fallen Sie ihm nicht ins Wort! Wenn Sie dann an der Reihe sind, wiederholen Sie zunächst in eigenen Sätzen den Inhalt des Gesagten. Etwa so: „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann meinen Sie, dass ...!“ Sie signalisieren und beweisen ihm, dass Sie ihn verstanden haben. Jetzt wird er seinerseits Ihren Beitrag viel leichter akzeptieren können.

Nachdem Sie durch Pacing Rapport mit Ihrem Kommunikationspartner hergestellt haben, können Sie seine Werte erkunden. Natürlich wird dadurch der Rapport noch weiter vertieft. Denn Ihr Partner wird spüren, wie wichtig es Ihnen ist, seine Welt zu verstehen.

Die Erkundung der Wertewelt Ihres Gesprächspartners funktioniert im Grunde genommen genauso wie die Erkundung Ihrer eigenen Wertewelt. Dies haben wir ja in Kapitel 2 ausführlich dargestellt. Stellen Sie gezielte Fragen! Welche Wünsche hat Ihr Gegenüber? Welche Meinung hat er zu bestimmten Themen? Wie beurteilt er ... ? Was hat er in Bezug auf ... erlebt?

Und so weiter: Sie können hinter nahezu jeder Aussage eines Menschen eine Bewertung erkennen. Und damit den Wert, den er schöpft bzw. schöpfen will. Das gilt für positive Aussagen genauso wie für negative Aussagen. Negative Aussage drehen

Schritt 2: Erkunden Sie die Wertewelt Ihrer Mitmenschen!

Stellen Sie erkundende Fragen!

Sie einfach um: Was vermisst er? Was müsste passieren, damit er die Situation positiv bewertet? Probieren Sie es einfach! Und üben Sie so oft wie möglich! Sie werden sehen: Es fällt Ihnen immer leichter, hinter den Aussagen von Menschen ihre Werte zu erkennen.

Wenn Sie die Wertewelt eines Menschen erkundet haben, können Sie ihm in dieser Welt begegnen. Wenn Sie wollen! Sie können ihm entgegen kommen und ihm eine Welt schaffen, in der er seine Werte schöpfen kann. Zum Beispiel, wenn Sie einen Ihrer Mitarbeiter vor sich haben. Das ist nach unserer Meinung die einzig mögliche Form der Motivation: Schaffen Sie eine Welt, in der Ihre Mitarbeiter ihre Werte schöpfen können. Dann sind sie automatisch motiviert. Das ist die eleganteste und wirkungsvollste Form der Führung von Menschen. Das gleiche gilt für Ihre Kunden: Sie kaufen dasjenige Produkt oder diejenige Dienstleistung, bei der sie ihre Werte am umfangreichsten und hochwertigsten schöpfen können. Im Grunde ist das in allen Ihren Beziehungen zu anderen Menschen so: Menschen gehen Beziehungen ein, in denen Sie Ihre wichtigsten Werte schöpfen können!

Nun haben Sie durch Pacing Rapport hergestellt und die Wertewelt Ihres Kommunikationspartners erkundet. Sie verstehen jetzt besser, wie Ihr Gegenüber die Welt erlebt. Aber „verstehen“ heißt noch lange nicht „akzeptieren“. Empathie und Beziehungskompetenz bedeuten nicht, seine eigene Meinung zu verleugnen. Sagen Sie Ihre Meinung und vertreten Sie Ihren Standpunkt! Üben Sie sogar Kritik, wenn Ihnen das Verhalten des anderen nicht passt! Aber bitte: Gewaltfrei!

Sie werden jetzt denken: „Was soll das? Gewaltfrei? Ist doch klar! Ich wende doch keine Gewalt an! Schließlich leben wir in einer zivilisierten Gesellschaft! Das tut man doch nicht!“ Natürlich wenden Sie keine körperliche Gewalt an. Und doch ist die Kommunikation zwischen Menschen oft als gewalttätig zu bezeichnen. Lassen Sie uns das näher erklären!

Sie sind sich der Tatsache bewusst, dass jeder von uns die Welt durch seinen persönlichen Wahrnehmungsfilter erlebt. Jeder von uns bildet sich sein eigenes Modell der Welt „da draußen“. Jeder von uns hat seine eigene *Wahrnehmung* der Wirklichkeit und verknüpft diese Wahrnehmung auch noch auf eine individuelle Art und Weise mit einem bestimmten Gefühl. Wahrnehmung und Gefühl bilden gemeinsam unser Erleben. Jeder von uns erlebt also die Wirklichkeit anders. Und jeder meint, dass sein Erleben richtig und wahr ist. Dass er im Recht ist, im Besitz der (alleinigen) Wahrheit. Und dass jeder im Unrecht ist, der eine andere Meinung (Wahrnehmung) hat. Tatsächlich hat niemand ganz Recht. Das Erleben eines jeden

Gehen Sie auf die Wertewelt Ihres Gesprächspartners ein!

Schritt 3: Verdeutlichen Sie Ihren Standpunkt gewaltfrei!

Menschen ist unvollständig. Auf jeden Fall ist es subjektiv und vom individuellen Wahrnehmungsfilter abhängig.

Diese Zusammenhänge und Tatsachen sind uns aber in der Regel nicht bewusst: Mit großem Engagement vertreten wir unsere „Wahrheit“ und versuchen sie anderen aufzudrängen. Wir wollen die anderen überzeugen. Oft mit großer Eindringlichkeit und damit gewalttätig. Wenn auch nicht mit körperlicher Gewalt, so doch oft mit einschüchternder Argumentation und Lautstärke. Vor allem anderen Menschen gegenüber, die nicht so „mächtig“ sind wie wir: Kinder, „untergeordnete“ Mitarbeiter, unsere Angestellten usw. Wir fällen auch leicht moralische Urteile gegenüber anderen Menschen. Weisen Schuld zu. Kritisieren und beleidigen andere. Oft sind wir voller Vorurteile und bewerten unsere Mitmenschen vorschnell. Manchmal wenden wir uns sogar gegen uns selbst: Wir weisen uns selbst Schuld zu. Wir missachten uns selbst und schätzen uns selbst gering. Wir fügen uns selbst und anderen zwar keine körperlichen Verletzungen zu, aber emotionale. Diese Art der Kommunikation können wir also zu Recht als gewalttätig bezeichnen. Und nur allzu oft mündet solche Kommunikation tatsächlich in körperliche Gewalt gegen andere und sogar gegen uns selbst.

Der psychologische Hintergrund der gewalttätigen Kommunikation ist unser Streben nach Energie. Wir wollen uns gesund und leistungsfähig fühlen. Und wenn wir die Energie nicht aus uns selbst schöpfen (durch gesundheitsbildende Werte), so versuchen wir sie anderen Menschen wegzunehmen: Durch gewalttätige Kommunikation versuchen wir die anderen Menschen zu dominieren und zu kontrollieren. Deshalb nennen wir diese Art der Kommunikation auch Kontrolldramen: Wir inszenieren unsere Kommunikation mit anderen Menschen so, dass wir die Kontrolle über deren Energie bekommen. Wenn die anderen sich schlecht fühlen, dann fühlen wir uns gut.

Hier sind einige der häufigsten Kontrolldramen. Kommen Sie Ihnen bekannt vor?

- aggressiv sein
- fordern statt bitten
- nörgeln
- jammern
- „Opfer“ spielen
- jemandem Liebe entziehen
- arrogant sein
- schadenfreudig sein
- jemandem übel nachreden
- zynisch sein
- jemanden „hänseln“ oder verlachen
- jemandem ein schlechtes Gewissen einreden
- jemandem Schuldgefühle einreden

Gewalttätige Kommunikation

Falsch: Energie aus gewalttätiger Kommunikation anstatt aus gesundheitsbildender Wertschöpfung!

Kontrolldramen

- jemanden verhöhnen
- jemanden verbessern oder belehren
- jemandem Ratschläge geben (Auch Ratschläge sind Schläge!)
- jemanden (ohne Erlaubnis) trösten oder bemitleiden

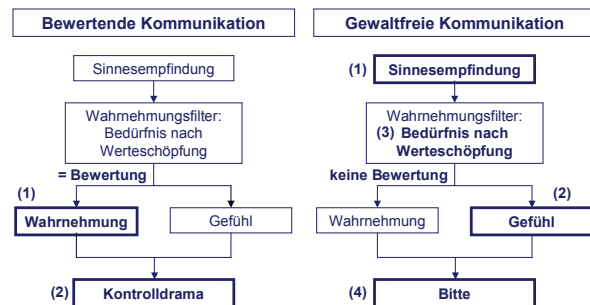
Alle diese Verhaltensweisen wollen nur eines: Der andere Mensch soll sich schlecht fühlen, dann haben wir die Energie. Das ist gewalttätige Kommunikation. Das ist ein Win-Lose-Spiel. Wir gewinnen auf Kosten unserer Mitmenschen: Ganz das Gegenteil von dem Win-Win-Prinzip, das wir weiter oben besprochen: Danach gestalten wir die Beziehungen zu unseren Mitmenschen „gewinnbringend“ für beide Seiten: Durch gemeinsame Schöpfung gesundheitsbildender Werte. Wie aber kommen wir von unseren Kontrolldramen los und hin zu einer gewaltfreien Kommunikation?

Die Lösung ist ziemlich einfach: Wir machen uns die Bewertungen durch unsere Wahrnehmung bewusst und verzichten in jeglicher Kommunikation mit unseren Mitmenschen auf jegliche bewertende Äußerung. So wird unsere Kommunikation wirklich gewaltfrei und frei von Kontrolldramen. Abbildung 3-2 stellt den Unterschied zwischen der bewertenden Kommunikation und der gewaltfreien Kommunikation dar.

Gewaltfreie Kommunikation:
Das Win-Win-Prinzip!

Gewaltfreie Kommunikation durch Verzicht auf bewertende Äußerungen

Abbildung 3-2: Bewertende und gewaltfreie Kommunikation



In der bewertenden Kommunikation äußern wir nichts anderes als unsere Bewertung der Wirklichkeit. Und wir tun so, als wäre diese Bewertung wahr. Eine solche Bewertung empfinden unsere Gesprächspartner leicht als Kritik an der eigenen Person

oder der eigenen Meinung. Das führt in der Regel zu zweierlei Verhalten: Unterwerfung oder Widerstand. Bei Unterwerfung kontrollieren wir die Energie des anderen. Bei Widerstand versucht der andere seinerseits, durch bewertende Kommunikation uns zu unterwerfen und an unsere Energie zu kommen. Beide Verhaltensweisen sind keine guten Voraussetzungen zum Aufbau einer tragfähigen Beziehung und zur Schöpfung gesundheitsbildender Werte.

In der gewaltfreien Kommunikation dagegen verzichten Sie auf jegliche Bewertung. Die gewaltfreie Kommunikation besteht aus vier Schritten:

- (1) Zunächst beschreiben Sie die reine Sinnesempfindung: Das, was Sie sehen, hören, ertasten, riechen oder schmecken.
- (2) Dann schildern Sie die Gefühle, die diese Sinnessignale in Ihnen hervorrufen.
- (3) Als nächstes werden Sie sich bewusst, welches Bedürfnis nach Werteschöpfung hinter diesem Gefühlszustand steht. Und Sie sprechen dieses Bedürfnis an.
- (4) Schließlich enden Sie mit einer Bitte an Ihren Gesprächspartner: Mit dieser Bitte teilen Sie ihm mit, wie Sie sich die Befriedigung Ihres Bedürfnisses wünschen.

„Die höchste Form menschlicher Intelligenz ist zu beobachten ohne zu bewerten!“
Krishnamurti, indischer Philosoph (zitiert in Rosenberg 2002)

Hier ein Beispiel: Ein achtjähriger Sohn hat sein Zimmer wieder nicht aufgeräumt, obwohl es ihm sein Vater schon mehrmals aufgetragen hatte.

Beispiel

Zunächst die bewertende Form der Kommunikation. Der Vater schimpft mit seinem Sohn: „Maximilian! Hier sieht es aus wie in einem Saustall! Ich habe es Dir doch schon hundertmal gesagt! Du bist so schlampig! Wo soll das noch hinführen? Wenn Du nicht sofort aufräumst, dann bekommst Du Fernsehverbot!“

Erkennen Sie die Bewertungen? Auch einige Kontrolldramen werden vom Vater ausgeübt: Aggression, Nörgelei, Belehrung und Drohung. Dazu kommt sicher noch eine drohende und aggressive Körperhaltung. Auch der Ton der Stimme wird in diese Richtung gehen. Ein typisches Beispiel einer gewalttätigen Kommunikation nach dem Win-Lose-Prinzip. Welche Reaktion erwarten Sie bei dem Jungen: Er wird sich zunächst eingeschüchtert unterwerfen und später mit heimlichem oder offenem Widerstand reagieren.

So würde die ganze Szene mit gewaltfreier Kommunikation ablaufen: „Maximilian, ich sehe Deine Spielsachen und Deine

Schulbücher an allen möglichen Stellen in Deinem Zimmer herumliegen. Ich hatte Dir schon wiederholt aufgetragen, Dein Zimmer aufzuräumen (Sinnesempfindung). Das macht mich richtig ärgerlich (Gefühl). Ich will, dass Du meine Aufträge ernst nimmst und befolgst. Ich habe das Bedürfnis, Dir Ordnung beizubringen. Dadurch wirst Du Deine Sachen viel leichter wiederfinden (Bedürfnis). Bitte gewöhne Dich daran, Ordnung zu halten (Bitte).“

Natürlich muss auch die gewaltfreie Kommunikation von der entsprechenden Körpersprache und Tonalität der Stimme begleitet werden. In diesem Beispiel ist wichtig, dass der Vater nach seinen Worten seine Körperhaltung „einfriert“. Das heißt: Er bleibt einfach still stehen, bis sein Sohn mit dem Aufräumen begonnen hat. Sein Blick bleibt dabei auf die Unordnung gerichtet.

Maximilian fühlt sich mit dieser Art der Absprache sicher nicht angegriffen. Es ist viel unwahrscheinlicher, dass sein Widerstand geweckt wird. Auf keinen Fall wird er sich bedroht fühlen. Er wird sicher nicht mit Angst reagieren.

Die gewaltfreie Form der Kommunikation funktioniert bei Erwachsenen genauso. Natürlich müssen Sie manchmal bewerten und Ihre Meinung sagen. Dann kennzeichnen Sie einfach Ihre Aussagen als das was sie sind: Ihre persönliche und individuelle Bewertung. Sie verzichten dabei ausdrücklich auf Rechthaberei und den Anspruch auf die Wahrheit. Zum Beispiel: „Meine Meinung dazu ist ...!“ Oder: „Das Folgende möchte ich ausdrücklich als meine persönliche Meinung kennzeichnen: ...!“

Vertiefende Literatur

Rosenberg, Marshal B.: Gewaltfreie Kommunikation. Junfermann, Paderborn 2002

Es ist für uns oft sehr schwer, unsere Gefühle und erst recht unsere Bedürfnisse auszudrücken. Zumindest sind wir in der Regel nicht daran gewohnt. Vor allem ist wichtig, dass Sie den Ausdruck Ihrer negativen Gefühle wirklich auf sich selbst beziehen und nicht auf Ihren Gesprächspartner. Der mag zwar der Anlass bzw. Auslöser für Ihr negatives Gefühl gewesen sein. Aber der Grund dafür, dass dieses Gefühl in Ihnen entstanden ist, liegt ausschließlich bei Ihnen: Das negative Gefühl ist in Ihnen entstanden, weil eines Ihrer Bedürfnisse nach Werteschöpfung nicht befriedigt wurde! Entkoppeln Sie also Auslöser (Gesprächspartner) und Ursache Ihres Gefühls (Bedürfnis nach Werteschöpfung)!

Sagen Sie Ihre Meinung gewaltfrei!

Drücken Sie Ihre negativen Gefühle gewaltfrei aus!

Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihre Gefühle und für Ihre Bedürfnisse!

Durch den Ausdruck Ihrer Bedürfnisse übernehmen Sie also die Verantwortung für Ihre Gefühle. Sagen Sie statt „ich fühle ...“, weil Du ...“ besser „ich fühle ...“, weil ich ...!“ Je direkter Sie Ihre Gefühle und Ihr dahinter stehendes Bedürfnis nach Werteschöpfung ansprechen, desto einfacher wird es für Ihren Gesprächspartner empathisch auf Sie einzugehen. Nur wenn Sie Ihre Bedürfnisse aussprechen, haben Sie eine Chance, dass sie erfüllt werden. Gerade für Frauen ist dies schwierig: Sie sind oft erzogen worden, ihre Gefühle und Bedürfnisse zu Gunsten der Bedürfnisse anderer Menschen zurück zu stellen. Ändern Sie das!

Hier einige Beispiele für die falsche (bewertende) und die richtige (gewaltfreie) Äußerung Ihrer negativen Gefühle:

Falsch: „Ich fühle mich (von Dir) ausgenutzt, weil Du ...!“
Richtig: „Du hast ... getan. Ich ärgere mich, weil ich ...!“

Falsch: „Ich fühle mich (von Dir) beschämt, weil Du ...!“
Richtig: „Du hast ... getan. Ich schäme mich, weil ich ...!“

Falsch: „Ich fühle mich (von Dir) gelangweilt, weil Du ...!“
Richtig: „Du hast ... getan. Ich langweile mich, weil ich ...!“

Falsch: „Ich fühle mich (durch Dich) frustriert, weil Du ...!“
Richtig: „Du hast ... getan. Ich fühle mich unzufrieden, weil ich ...!“

Verwenden Sie bei der Äußerung Ihrer negativen Gefühle keine Passivformen von Verben und andere Interpretationen des Verhaltens Ihrer Gesprächspartner! Machen Sie klar, dass Ihr Gesprächspartner oder sein Verhalten zwar der Auslöser Ihres negativen Gefühls ist, aber nicht die Ursache. Die Ursache ist vielmehr Ihr unbefriedigtes Bedürfnis!

Auch das richtige Bitten will gelernt sein: Ihre Bitte, der nicht die Äußerung Ihrer Gefühle und Ihrer Bedürfnisse vorausgehen, klingt leicht wie eine Forderung. Ob aber Ihre Bitte als solche oder als Forderung ankommt, das bestimmt letztendlich die Bewertung durch Ihren Gesprächspartner. Reagiert er mit Unterwerfung oder Widerstand, dann hat er die Bitte als Forderung wahrgenommen. Reagiert er einfühlend und verständnisvoll, dann hat er Ihre Bitte auch als solche aufgefasst.

Insgesamt erleichtert uns die gewaltfreie Kommunikation das Eingehen tragfähiger und nachhaltiger sozialer Beziehungen. Solche Beziehungen beruhen auf gegenseitiger Anerkennung, Respekt, Toleranz und Wertschätzung. Sie erlauben uns damit die Schöpfung wichtiger gesundheitsbildender Werte. Lesen Sie, was Marshal B. Rosenberg, der Begründer der gewaltfreien

Beispiele

Sprechen Sie Ihre Bitten gewaltfrei aus!

Schöpfen Sie gesundheitsbildende Werte durch gewaltfreie Kommunikation!

Kommunikation, dazu sagt (siehe Buchempfehlung weiter oben):

„Die Gewaltfreie Kommunikation hilft uns, mit uns selbst und mit unseren Mitmenschen so in Kontakt zu kommen, dass sich unser natürliches Einfühlungsvermögen wieder entfalten kann. Sie fördert intensives Zuhören, Respekt und Empathie, und sie erzeugt einen beiderseitigen Wunsch, von Herzen zu geben.“

Durch gewaltfreie Kommunikation können wir von unserer Seite aus alles tun, um Konflikte zu vermeiden. Was aber tun, wenn der Kommunikationspartner uns gegenüber in Form von Bewertungen und Kontrolldramen kommuniziert? Die Beantwortung dieser Frage führt uns zu Schritt 4 in unserem Vorgehen.

Auch zur Vermeidung und Lösung von Konflikten verwenden Sie das Modell der gewaltfreien Kommunikation: Sie verzichten Ihrem Gesprächspartner gegenüber auf Bewertungen und Kontrolldramen. Und Sie gehen auf die Bewertungen und Kontrolldramen Ihres Gegenüber in folgender Art und Weise ein:

Nehmen wir an, Ihr Gesprächspartner überzieht Sie mit einem Vorwurf (= Bewertung in Form eines Kontrolldramas)! Grundsätzlich haben Sie vier Möglichkeiten auf Kontrolldramen zu reagieren:

1. Sie geben sich selbst die Schuld. Folge: Sie unterwerfen sich! Sie verlieren Energie!
2. Sie geben Ihrem Gesprächspartner die Schuld. Folge: Sie reagieren mit Widerstand! Es entsteht ein „Kampf“ um die Energie!
3. Sie kommen in Kontakt mit Ihren eigenen Gefühlen und den dahinter stehenden Bedürfnissen nach Werteschöpfung. Folge: Sie geben sich selbst Empathie! Sie behalten die Energie!
4. Sie erkennen die Gefühle Ihres Gesprächspartners und seine dahinter stehenden Bedürfnisse. Folge: Sie geben Ihrem Gesprächspartner Empathie! Sie entwickeln eine Beziehung und schöpfen beide daraus Energie!

Die Reaktionsweisen drei und vier entsprechen einer gewaltfreien und empathischen Kommunikation. Und so gehen Sie vor:

Erstes und vielleicht Wichtigstes: Hören Sie genau hin! Das empathische Zuhören wir weiter oben in Schritt 1 schon besprochen. Es ist wichtig, weil Sie hinter der Bewertung Ihres

Schritt 4: Vermeiden Sie Konflikte! Lösen Sie bestehende Konflikte!

Empathische Zuhören und Rapport herstellen!

Gegenüber seine Gefühle und unbefriedigten Bedürfnisse erkennen müssen. Außerdem signalisieren Sie ihm, dass Sie ihm Ihre ganze Aufmerksamkeit widmen. So schaffen Sie die Basis für die Herstellung von Rapport zu Ihrem Partner. Und damit die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Vermeidung oder Lösung des Konflikts. Mit zusätzlichem Pacing können Sie den Rapport aufrechterhalten und vertiefen.

Als Nächstes geben Sie das Gehörte mit Ihren eigenen Worten wieder und sprechen die erkannten Gefühle und Bedürfnisse Ihres Gegenüber offen an. Damit signalisieren Sie, dass Sie verstanden haben. Verwenden Sie aber unbedingt Ihre eigenen Worte. Sonst kommen Sie leicht in Verdacht, Ihr Gegenüber „nachäffen“ zu wollen. Oft sind Ihrem Gesprächspartner seine Gefühle und die dahinter stehenden Bedürfnisse nach Werteschöpfung gar nicht bewusst. Durch Ihr direktes Ansprechen helfen Sie ihm, mit seinen Gefühlen und Bedürfnissen in bewussten Kontakt zu kommen. Damit geben Sie Ihrem Gegenüber Empathie und Energie. Und er ist leichter in der Lage, selbst mit Empathie Ihnen gegenüber zu reagieren.

Dann erst können Sie zur (gewaltfreien) Schilderung Ihres eigenen Gefühlszustandes und der dahinter stehenden Bedürfnisse übergehen.

So vermeiden und lösen Sie Konflikte. Sie heben die Kommunikation von der Ebene des gegenseitigen „Energieraubens“ durch Kontrolldramen auf die Ebene der gegenseitigen Empathie: Sie erkennen hinter dem Kontrolldrama ein nicht erfülltes Bedürfnis Ihres Gesprächspartner und gehen empathisch darauf ein. Damit schaffen Sie die Voraussetzungen für tragfähige soziale Beziehungen gegenseitiger Wertschätzung und Toleranz und gegenseitigen Respekts. Allesamt wichtige Werte zur vollen Entwicklung und Ausschöpfung Ihres Gesundheitspotenzials.

Wie schon in Kapitel 1 und 2 müssen Sie als erstes eine starke Überzeugung aufbauen: Sie müssen fest davon überzeugt sein, dass Sie durch Steigerung Ihrer Empathie und Ihrer Beziehungskompetenz Ihr Gesundheitspotenzial weiter entwickeln und ausschöpfen werden. Erst dann macht es im zweiten Schritt Sinn, an die konkrete Planung und Umsetzung des Gelernten zu gehen. Je mehr Zeit Sie zum Aufbau Ihrer Überzeugung und deren Verankerung in Ihrem Unterbewusstsein verwenden, desto leichter wird Ihnen die tatsächliche Umsetzung fallen. Die Umsetzung geschieht dann fast mühelos und scheinbar wie von selbst. Getrieben von der Kraft des Unterbewusstseins.

Zunächst machen Sie sich folgende Überzeugungsaussage zu eigen:

Gehörtes sowie Gefühle und Bedürfnisse des Gesprächspartners mit eigenen Worten wiedergeben!

Sprechen Sie jetzt Ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse an!

Umsetzung „Empathie und Beziehungskompetenz“

Umsetzungsschritt 1: Eine Überzeugung aufbauen!

Ihre Überzeugungsaussage!

„Ich verbessere meine Empathie und Beziehungskompetenz systematisch und kontinuierlich. Denn ich bin davon überzeugt, dass diese Kompetenzen mein Wohlbefinden und meine Gesundheit fördern und meine Lebensqualität erhöhen.“

Schreiben Sie diese Aussage ganz oben auf ein Blatt Papier! Finden Sie nun Begründungen für die Richtigkeit dieser Aussage, indem Sie die nachfolgenden Nebensätze ergänzen:

„Ich verbessere meine Empathie und Beziehungskompetenz systematisch und kontinuierlich. Denn ich bin davon überzeugt, dass diese Kompetenzen mein Wohlbefinden und meine Gesundheit fördern und meine Lebensqualität erhöhen, ...

- weil ...
- weshalb ...
- nachdem ...
- während ...
- immer wenn ...
- so dass ...
- wenn ...
- *obwohl ...
- genau so wie ...

Schreiben Sie mindestens eine Begründung in jedem Nebensatz auf! Je mehr Begründungen, desto besser für die Kraft Ihrer Überzeugung. Nehmen Sie sich genügend Zeit dafür!

Machen Sie nun aus jedem Nebensatz einen Hauptsatz! Lassen Sie dazu die einleitenden Bindewörter mit Ausnahme des Wortes „obwohl“ weg! Nun haben Sie ein Überzeugungsstatement aus aneinandergereihten Hauptsätzen!

Prägen Sie sich dieses Statement genau ein! Am besten: Sie lernen es auswendig. Dann verankern Sie das Statement in Ihrem Unterbewusstsein: Versetzen Sie sich in einen entspannten Zustand! Lassen Sie sich durch Ihre innere Stimme das Überzeugungsstatement immer wieder vorsagen! Achten Sie auf die inneren Bilder und Szenen, die dabei vor Ihrem geistigen Auge erscheinen! Lassen Sie diese Bilder und Szenen groß, farbig, klar und deutlich werden! Bleiben Sie nicht außerhalb dieser Bilder und Szenen, so als würden Sie sich einen Film im Kino oder im Fernsehen anschauen! Gehen Sie in Ihrer Vorstellung direkt in diese Bilder und Szenen hinein! Dadurch erleben Sie sie besonders intensiv. Achten Sie auf die positiven Gefühle der Überzeugung, die dadurch in Ihnen entstehen. Genießen Sie Ihre Überzeugung! Lassen Sie diese Gefühle Ihren ganzen Körper durchströmen! Jede Faser und jede Zelle Ihres Körpers durchdringen! So verankern Sie mit Hilfe Ihrer inneren Stimme, Ihres geistigen Auges und Ihrer Gefühle das Überzeugungsstatement in Ihrem

Begründungen für Ihre Überzeugung finden!

Überzeugungsstatement formulieren!

Überzeugung im Unterbewusstsein verankern!

Unterbewusstsein. Dort verankert wird Ihre Überzeugung immer stärker.

Das ist der Trick bei diesem Vorgehen: Sie gehen nicht direkt an die Umsetzung Ihrer Pläne und Vorsätze, sondern kümmern sich erst um die Stärkung der Kraft Ihrer Überzeugung. Die Umsetzung wird so immer leichter. Sie geschieht nahezu mühelos und scheinbar automatisch.

Reservieren Sie sich regelmäßige Termine für Ihre Überzeugungsarbeit in Ihrem Zeitplanbuch! Arbeiten Sie diese Termine diszipliniert ab! Je mehr Ihre Überzeugung wächst, desto leichter wird Ihnen die Arbeit fallen.

Nun kommen wir zur Umsetzung des Gelernten. Sie erinnern sich: Empathie und Beziehungskompetenz zeichnen sich durch folgende Teilkompetenzen aus: Kontakt zu Ihrem Gesprächspartner herstellen, seine Wertewelt erkunden und gewaltfreie Kommunikation

Diese Teilkompetenzen können Sie sich nur durch regelmäßiges und systematisches Üben aneignen. Konzentrieren Sie sich dabei immer nur auf einen Aspekt!

Bereiten Sie sich von jetzt an auf jede bevorstehende Kommunikationssituation vor! Nehmen Sie sich eine bestimmte Teilkompetenz vor, die Sie einüben wollen! Antizipieren Sie die Kommunikationssituation unter Verwendung dieser Kompetenz! Das heißt: Stellen Sie sich in Ihrer Phantasie vor, wie das Gespräch verlaufen wird, und wie Sie sich richtig verhalten werden! Setzen Sie die Übung „Neues Verhalten lernen“ aus Kapitel 1 ein!

Nach jeder Kommunikationssituation analysieren Sie ihren Verlauf aus der Perspektive Ihrer Vorsätze! Seien Sie nicht zu streng mit sich selbst! Gerade am Anfang wird noch nicht alles wie am Schnürchen laufen. Zu stark sind alte Verhaltensmuster in uns verankert. Nur langsam wird es Ihnen gelingen, sie durch neues Verhalten zu ersetzen. Doch schließlich wird Ihnen Empathie und Beziehungskompetenz in Fleisch und Blut übergegangen sein, und Sie werden automatisch danach handeln. Es lohnt sich für Ihr Wohlbefinden und Ihre Gesundheit.

Grundsätzlich können Sie die Schritte zur Empathie und Beziehungskompetenz in jeder beliebigen Reihenfolge durchlaufen! Wir empfehlen aber die Reihenfolge, in der die Schritte in diesem Kapitel beschrieben sind.

Wir wünschen Ihnen viel FLOW bei dieser Arbeit. Freuen Sie sich auf Ihre Fortschritte und genießen Sie Ihre Erfolge!

Umsetzungsschritt 2: Einüben der Teilkompetenzen

Bereiten Sie sich auf Ihre Kommunikationssituationen vor!

Analysieren Sie Ihre Kommunikationssituationen nachträglich!

Nehmen Sie professionelle Hilfe in Anspruch, falls Sie nicht weiterkommen! Falls Sie Fragen an uns haben, melden Sie sich einfach unter der folgenden eMail-Adresse:

info@health-excellence.de

Mehr Wissen und Training zum Thema „Empathie und Beziehungskompetenz“ bekommen Sie in unseren Einzel-Coachings und unseren Seminaren. Falls Sie daran Interesse haben, fordern Sie auf beiliegender Fax-Antwort oder bei oben stehender eMail-Adresse zusätzliche Informationen an.

Besonders empfehlen wir Ihnen unseren kostenlosen Informationsdienst: Darin verschicken wir monatlich vertiefende Informationen zur krankheitsvermeidenden und gesundheitsbildenden Lebensführung. Fordern Sie ihn mit beiliegender Fax-Antwort oder über unsere eMail-Adresse an!

Einzel-Coaching und Seminare

Kostenloser Informationsdienst zur krankheitsvermeidenden und gesundheitsbildenden Lebensführung

Das HEALTH-EXCELLENCE-System

Wir haben das HEALTH-EXCELLENCE-System entwickelt, um interessierte Menschen bei der Entwicklung und Ausschöpfung ihres Gesundheitspotenzials zu unterstützen.

Das Ihnen hier vorliegende HEALTH-EXCELLENCE-Buch ist nur ein Teil dieses umfassenden Systems. Wenn Sie weitere Informationen zur gesundheitsbildenden und krankheitsvermeidenden Lebensführung haben wollen, fordern Sie unseren **kostenlosen monatlichen Informationsdienst** an!

Bitte kreuzen Sie an!

- Ja! Ich bin an weiteren **kostenlosen Informationen** zur Gesundheitsbildung und Krankheitsvermeidung interessiert.
- Ja! Ich möchte mich zur Gesundheitsbildung und Krankheitsvermeidung weiterbilden. Informieren Sie mich **unverbindlich** über Ihre Seminarveranstaltungen!

eMail-Adresse* _____

Name, Vorname _____

*Da wir unsere Informationen ausschließlich elektronisch verschicken, brauchen wir zumindest Ihre eMail-Adresse:

Schicken Sie uns dieses Blatt als Fax (09941-9479018) oder schicken Sie uns eine eMail an info@health-excellence.de.