

Damaris Graf



# Gut kommunizieren

Training für bessere Beziehungen

DfE





[www.meinquadro.de](http://www.meinquadro.de)

Damaris Graf: Gut kommunizieren – Training für bessere Beziehungen

Quadro Nr. 7

© 2012 (3. Auflage) Down to Earth · Laubacher Str. 16 II · 14197 Berlin

Gestaltung: [www.michaelzimmermann.com](http://www.michaelzimmermann.com)

Fotos: photocase.com - Dragon30 (1), claudiarndt (6), jock+scott (14), aremac (22), form23 (30)

Lektorat: Kerstin Hack, MatMil Berlin

Druck: Müller Fotosatz & Druck GmbH, Selbitz · Printed in Germany

ISBN: 978-3-935992-62-6; ISBN eBook: 978-3-86270-285-5

Bibeltexte sind nach der Luther-Übersetzung und »Hoffnung für alle« zitiert.

Zitate stammen aus der Zitate-Sammlung »Gut gesagt«, Down to Earth Verlag, 2008.

Impulshefte, Quadros und Bücher als Apps für Smartphones: [www.textunes.de](http://www.textunes.de)

### Bezug

Im Buchhandel oder beim Verlag:

Down to Earth bei Chrismedia

Robert-Bosch-Str. 10

35460 Staufenberg

Tel: 06406 - 8346 0

Fax: 06406 - 8346 125

E-Mail: [dte@chrismedia24.de](mailto:dte@chrismedia24.de)



**Mehr Inspiration und weitere Quadros gibt es unter**

**[www.down-to-earth.de](http://www.down-to-earth.de) und [www.meinquadro.de](http://www.meinquadro.de)**





## Bessere Beziehungen

■ Immer, wenn Menschen aufeinander treffen, kommunizieren sie. Egal, ob sie reden oder schweigen, ob sie es beabsichtigen oder vermeiden wollen – sie tauschen Botschaften aus. Ohne Kommunikation gibt es weder Begegnung noch Beziehung. Das Thema ist so vielfältig, weil es jeden Bereich unseres Lebens betrifft.

Erfolgreiche Kommunikation ist schwierig, weil es nie nur um Daten und Fakten geht, sondern um Faktoren wie Wahrnehmungen, Gefühle, Einstellungen, Überzeugungen, Erfahrungen und Persönlichkeitsmerkmale. Sie bestimmen zwar jede Kommunikation, sind aber nicht berechenbar. Es gibt keine simple Gleichung wie  $1+1=2$ , sondern viele unbekannte Variablen, die das Ergebnis immer wieder anders aussehen lassen und der Kommunikation ihre Eigendynamik verleihen.

Das, was der eine sagen will, und das, was der andere hört, ähnelt sich oft kaum mehr. Denn Menschen meinen nicht immer, was

*Man kann nicht nicht kommunizieren.*

—Paul Watzlawick

sie sagen, und sie sagen nicht immer, was sie meinen. Sie hören nicht aufmerksam zu oder hören nicht die eigentliche Intention heraus. Sie verändern Informationen und werden durch empfangene Informationen verändert. Sie kränken und werden gekränkt. Sie missverstehen einander und sind verständnislos.

Gerade die Einzigartigkeit jedes Menschen macht die Interaktion von zwei Individuen unberechenbar. Das macht Kommunikation so spannend, vielfältig und lebendig. Hier kannst du auf Entdeckungsreise gehen und verborgene Hintergründe ausleuchten, Verständnis für andere Denk- und Verhaltensweisen entwickeln, dein eigenes (Kommunikations-)Verhalten verändern. Du erkennst, wie vermeidbar manche Probleme wären und wie du vorhandene Konflikte lösen kannst.

Dieses Quadro ist eine Art Reiseführer, um dieses Gebiet besser kennenzulernen, den Blick dafür zu öffnen, damit Verstehen und Verständnis wachsen.



## Einleitung

■ Kommunikation hat mich schon immer interessiert. Doch erst als ich – ich bin freiberufliche Seminarleiterin – Trainings darüber durchführte, begann ich zu ahnen, dass ich die Bedeutung der Kommunikation für Beziehungen weit unterschätzt hatte. Mir wurde bewusst, dass es fast immer mangelnde oder unbedachte Kommunikation ist, die zu Beziehungsproblemen führt. Dagegen stärken Informationsaustausch und Kommunikationstechniken persönliche und berufliche Beziehungen. Kurz gesagt: Beziehungen und Kommunikation sind untrennbar miteinander verbunden. In meinen Seminaren sowie in privaten Gesprächen erlebe ich, wie bei Menschen ein Aha-Effekt einsetzt, wenn wir destruktive Denk-, Kommunikations- und Handlungsmuster entlarven. Zusammenhänge werden transparent und bewusst. Es wird deutlich, wie Konflikte entstehen, wie man vorbeugt oder mit vorhandenen umgeht. Aber am wichtigsten ist, dass durch diese Erkenntnisse Veränderung möglich wird.

Für dieses Quadro habe ich mich noch einmal intensiv mit diesen Themen beschäftigt. Bei jedem Text, den ich schrieb, sah ich auch bei mir noch Handlungsbedarf. Es reicht nicht, theoretisch zu wissen, wie man gut kommuniziert, sondern es ist ein Prozess, das Wissen ins eigene Leben zu integrieren.

Ich wünsche mir und dir, dass dieses Quadro dir nicht nur Prinzipien der Kommunikation bewusst macht, sondern dass du deine Erkenntnisse auch praktisch in deine Beziehungen übertragen kannst und sie positiv verändert werden.

Viel Freude und Erfolg dabei!

—Damaris Graf

PS: Ich freue mich auf Kommunikation mit dir: [DamarisGraf@web.de](mailto:DamarisGraf@web.de)



## Tipps zur Anwendung

■ Dieses Quadro ist in vier Kapitel mit jeweils sieben Abschnitten aufgeteilt. So kannst du 28 Tage lang täglich ein Thema lesen und umsetzen.

■ Die Tagesthemen sind zwar thematisch gegliedert, doch da jedes in sich abgeschlossen ist, kannst du sie sowohl fortlaufend als auch einzeln lesen. Wenn dich ein Thema besonders interessiert, fang doch damit an.

■ Zu jedem Text gibt es Fragen, die dir bei der Umsetzung des Gelesenen in deinen Alltag helfen können.

Nimm dir Zeit, darüber nachzudenken und sie ehrlich zu beantworten – am besten in schriftlicher Form. Ich empfehle, dir auch Notizen zu den Handlungsimpulsen zu machen – wie du sie umsetzen willst und welche Erfahrungen du dabei machst. Dafür eignet sich ein Notizbuch oder *Mein Quadro*, das speziell für die Quadro-Serie gestaltet ist.

■ Auch für Gruppen ist dieses Quadro geeignet – es bietet viele Gesprächsimpulse.

■ Ich empfehle dir, mit Menschen, die dir nahe stehen, über das Gelesene zu reden. Es bleibt dadurch besser hängen, und du hast die Chance, durch die Gespräche mehr über dich zu erfahren und eure Beziehungen zu stärken.

■ Ideal wäre es, das Quadro gemeinsam mit deinem Partner oder einer nahestehenden Person durchzuarbeiten. Auf diese Weise könnt ihr gemeinsam an der Verbesserung eurer Kommunikation arbeiten.

■ Bitte erwarte weder zu viel von dir selbst noch von deinen Beziehungspartnern. Lass dir Zeit für Veränderungen und erlaube auch anderen, Fehler zu machen. Richte den Fokus auf dich selbst; denn wenn *du* dich anders verhältst, werden sich auch deine Beziehungen verändern.

■ Da selbst Wichtiges schnell vergessen wird, empfehle ich dir, immer wieder mal im Quadro und deinen Notizen zu lesen. So kannst du Dinge neu umsetzen und in dein Leben integrieren.

**Woche 1**  
**Wirkungen entdecken**





## Schöpferische Worte

■ Mit Worten hat alles angefangen. Sie sind so kraftvoll, dass sie Dinge aus dem Nichts in Existenz bringen können. Die Bibel erzählt, wie die Welt und ihre Bewohner allein durch das Wort Gottes erschaffen wurden. Es heißt: »Gott sprach«, und die Schöpfung entstand wie ein Echo des gesprochenen Wortes. Gott sprach und das Chaos wurde in Ordnung und Schönheit verwandelt. Er sprach und die Dunkelheit wurde Licht; Klarheit und Wärme entfalteteten sich. Er sprach und es entwickelte sich Leben, Bewegung und Begegnung.

Man merkt, dass sich Gott der Wirkung jedes einzelnen seiner Worte bewusst war. Ihm war klar, dass sie gut überlegt und präzise sein mussten. Nur so konnten sie zielsicher eingesetzt werden und Leben und Wachstum erzeugen.

Wir besitzen zwar nicht die Schöpferkraft Gottes, die Dinge aus dem Nichts erschaffen kann, doch auch unsere Worte können viel bewirken. Sie schaffen neue Wirklichkeiten – positive oder negative.

*Am Anfang war das Wort.  
Alles wurde durch das Wort geschaffen,  
und nichts ist ohne das Wort geworden.*

—Die Bibel. Johannes 1,1+3

Nutzen wir den Einflussbereich, den wir durch unser Ausdrucksvermögen haben? Bringen wir Leben? Verändern wir Dinge zum Positiven? Schaffen wir Neues und Schönes, z.B. indem wir neue Kontakte knüpfen oder Menschen ermutigen? Bringen wir Wärme in Beziehungen? Trauen wir uns, andere durch Wahrheit und Klarheit herauszufordern? Was bewirken unsere Worte bei (unseren) Kindern? Was leben wir ihnen über den Sprachgebrauch vor? Welche Welt erschaffen wir durch unsere Worte?

### ■ Denk mal

Was entsteht, wenn du sprichst? Wird die Welt dann heller? Nutzt du deine Macht, um Dinge zu verändern?

### ■ Mach mal

Versuche heute durch deine Worte eine Beziehung zu klären oder Wärme hinzubringen.

# 3.6

## Erhöhte Akzeptanz

■ Als ich 18 war, ging ich zu einem Krankengymnasten, bei dem ich mir »von oben herab« behandelt vorkam. Einmal wehrte ich mich dagegen und kam ihm intellektuell. Es wirkte. Doch ein neues Rezept hat er von mir nicht mehr gesehen!

Kennst du auch den Eindruck, dass dein Gesprächspartner sich ein paar Stufen über dir sieht? Oder umgekehrt, dass sich jemand dir unterlegen fühlt und sich anbiedert? In beiden Fällen kommuniziert man nicht auf einer Ebene; es entsteht ein Ungleichgewicht, das man (un-)bewusst auszugleichen versucht. Dahinter steht die Haltung »Ich bin OK – du bist nicht OK« oder »Du bist OK – ich nicht«.

Fühlt man sich unterlegen, reagiert man meist auf eine der vier Arten: sich größer machen, den anderen herunterholen, sich noch kleiner machen oder sich ganz zurückziehen. Alle Manöver beeinflussen die Kommunikation und Beziehung negativ, denn sie erzielen ein Ungleichgewicht und führen zu einem Teufelskreis.

*Achte dich selbst, wenn du willst, dass andere dich achten sollen!*

*—Adolph Freiherr Knigge*

Wenn wir dagegen von »Ich bin OK – du bist OK« ausgehen, haben wir es nicht nötig, uns größer oder gar kleiner zu machen. Ich glaube, dass diese Grundeinstellung die Voraussetzung dafür ist, dass wir das Gebot »Liebe deinen Nächsten wie dich selbst!« (3. Mose 19,18) befolgen und andere »höher achten« können (Philipper 2,3). Wenn ich mich oder den anderen als »nicht OK« bewerte, geht das nicht; dann mache ich mich oder ihn runter. OK heißt nicht »fehlerlos«, sondern »mit Stärken und Schwächen akzeptiert«.

- **Denk mal** \_\_\_\_\_  
Wann fällt es dir leichter, wann schwerer, dich und andere als OK zu akzeptieren?
- **Mach mal** \_\_\_\_\_  
Frage dich heute bei allen Gesprächen: Sehe ich uns beide auf einer Ebene? Gibt es ein Ungleichgewicht, ersetze »nicht OK« bewusst durch »OK«.



*Nichts ist leichter als Selbstbetrug, denn was ein Mensch wahr haben möchte, hält er auch für wahr.*

—Demosthenes

## Aufschlussreiche Sichtweisen

■ Neulich erzählte ein Mann im Fernsehen, er hätte geweint, als er feststellte, dass er wie Elvis singen könne. Als er eine Kostprobe seines Könnens gab, waren die Zuschauer den Tränen nahe – vor Lachen. Welche Selbstüberschätzung!

Häufig begegnen uns auch Menschen, die sich unterschätzen, z.B. der Mann, der sich für einen Versager hält, obwohl er erfolgreich ist, oder die Frau, die sich für zu dick hält, obwohl sie Größe 36 trägt. Der Unterschied zwischen Selbst- und Fremdbild ist nicht immer so krass wie in diesen Beispielen, doch beide Bilder stimmen nie vollständig überein. Die meisten haben auch einen »blinden Fleck«, d.h. Stärken oder Schwächen, die sie selbst gar nicht kennen und nur durch eine Rückmeldung wahrnehmen und verändern können.

Willst du mehr über deine Außenwirkung erfahren und an dir arbeiten? Dann bitte eine dir nahe stehende Person um ehrliches Feedback, z. B. mit folgenden Fragen: »Was gefällt dir an mir? Was wünschst du

dir von mir?« oder: »Mit welchen Dingen soll ich weitermachen? Mit welchen aufhören? Mit welchen anfangen?« Wichtig ist, dass der andere über dein Verhalten spricht, über Dinge, die du bewusst beeinflussen kannst. Bitte ihn, es sachlich zu beschreiben und nicht zu werten. Behalte im Hinterkopf, dass jede Rückmeldung subjektiv ist und du selbst entscheidest, wie du damit umgehst. Doch denke erst einmal in Ruhe darüber nach, bevor du sie abschmetterst. Vielleicht liegt ja doch ein Körnchen Wahrheit darin!?

### ■ Denk mal

Neigst du eher dazu, dich zu unter- oder zu überschätzen? Bist du bereit für ein Feedback?

### ■ Mach mal

Überlege dir jetzt, was du gerne über dein Verhalten wissen möchtest, und formuliere 2-3 Fragen. Lass sie dir von einer Bezugsperson beantworten.

# 4.6



## Akzeptable Lösungen

■ Der Bär Winnie Puuh und seine Freunde wollen ein Picknick machen. Doch jedes Tier will auf seiner Seite des Flusses bleiben. Als sie abstimmen, steht es unentschieden. Da hat das Känguru eine Idee: Sie treffen sich in der Mitte und machen das Picknick einfach auf der Brücke.

Die Tiere haben ein wichtiges Prinzip der Konfliktlösung erkannt: Konsensfindung. Wenn es noch keine Brücke gibt, versucht man eben, gemeinsam eine zu bauen. Aber da ein Konsens eine Übereinstimmung und kein Kompromiss ist, muss sich die Lösung nicht unbedingt genau in der Mitte befinden. Wichtig ist nur, dass alle Konfliktparteien einverstanden sind. Denn wenn nur einer seinen Willen bekommt, fühlt sich der andere als Verlierer. Ein Schein-Sieg, da dies negative Folgen für die Beziehung hat – vor allem auf lange Sicht. Falls einer seine stärkere Position nutzt und seinen Willen mit Gewalt durchdrückt, wird der Schwächere ihm das nachtragen. Auch wenn er zwar freiwillig, aber etwa nur aus

*Die Menschen bauen zu wenige Brücken und zu viele Mauern.*

—Dominique George Pire

Harmoniesucht nachgibt, wirkt sich das nachteilig aus. In beiden Fällen sieht er sich als Opfer und den anderen als Täter und wird es ihn (indirekt) spüren lassen. Eine gute Technik, um einen Konsens zu finden, ist, bewusst die Rollen (evtl. auch die Stühle) zu tauschen. Jeder denkt sich bewusst in die Situation des anderen und versucht, dessen Position verbal zu vertreten. Nach dem Rollentausch ist die Bereitschaft viel größer, eine für beide akzeptable Lösung zu suchen – und man findet neue Ideen ...

### ■ Denk mal

Bist du in Konflikten häufiger ein Gewinner oder Verlierer? Was trägt dazu bei? Wie geht es dir damit?

### ■ Mach mal

Teste doch heute mal den Rollentausch. Vielleicht spielst du nur zur Übung einen alten Konflikt mit jemandem nach.

*Vergebung bedeutet: die Tür aufzusperren, um jemanden freizulassen – und einzusehen, dass du es selbst warst, der gefangen war.*

—Max Lucado

## Befreiendes Loslassen

■ Frida Gashumba erlebte mit, wie ihre Eltern und Geschwister beim Völkermord in Ruanda bestialisch ermordet wurden. Sie selbst wurde niedergeschlagen und dann lebendig begraben, überlebte jedoch. Als sie später Christin wurde, entschied sie sich, den Mördern zu vergeben. Sie wurde innerlich frei.

Auch Psychologen kennen die heilsame Kraft von Vergebung. Sie wissen, dass Hass und Bitterkeit uns selbst am meisten schaden, da sie uns innerlich auffressen. Das hat auch körperliche Folgen: Menschen werden nicht gesund, weil sie nicht vergeben. Studien zeigen, dass nachtragende Menschen häufiger an körperlichen Stress-Symptomen leiden. Wenn wir nicht vergeben, bindet uns eine unsichtbare Schnur an den »Täter«. Wir halten ihn fest und er uns. Somit hat er Macht über unser Leben.

Es fängt mit den ganz dünnen Fäden an, d. h. die scheinbar »kleinen« Dinge, die wir anderen nachtragen. Wir »mauern«, werden bitter und schimpfen bei anderen über

die Person, statt mit ihr darüber zu reden. Das Gift fängt zu wirken an.

Fehlende Vergebung steht nicht nur zwischen uns und dem anderen, sondern trennt uns auch von Gott. Um loslassen zu können, muss man die Verletzung eingestehen, den Schmerz und Ärger spüren. Nur stehenbleiben darf man an dieser Stelle nicht, sonst gibt es keine Befreiung. Da Vergebung eine Entscheidung und kein Gefühl ist, muss sie bewusst und immer wieder neu getroffen werden. Doch wenn Menschen wie Frida es schaffen, können wir das auch!

### ■ Denk mal

Wer anderen etwas nachträgt, hat viel zu tragen. Was trägst du anderen nach? Bist du bereit, loszulassen?

### ■ Mach mal

Schreibe auf, wem du was nachträgst. Zerreiße dann als symbolische Handlung den Zettel und wirf ihn weg. Behalte diese Aktion in Erinnerung.



## Besser kommunizieren ...

■ Diese Gedanken sind mir besonders wichtig geworden.  
Das will ich im Hinterkopf behalten:

.....

.....

.....

.....

■ Diese Dinge will ich bei mir umsetzen (was genau, wie, bis wann?):

.....

.....

.....

.....

■ Diese Dinge will ich in Beziehungen umsetzen (was genau, bei wem, wie, bis wann?):

.....

.....

.....

.....

■ Diese Gespräche will ich führen (mit wem, über was, bis wann?):

.....

.....

.....

.....



Kerstin Hack  
**Swing**  
*Dein Leben in Balance,*  
144 Seiten

Wie kann man die Woche so gestalten, dass man alle Arbeit schafft und noch genug Raum für Kreativität, Beziehungen, Ruhe und pures Leben bleibt? Dieses Buch gibt inspirierende Antworten und praktische Impulse für dynamisches und ausgewogenes Leben.

Buch



Kerstin Hack  
**Leben**  
*schlicht + ergreifend,*  
160 Seiten

Dein Leben ist es wert, gut gelebt zu werden. Inspiration und Anregungen findest du hier. Der Hauptteil dieses Buches enthält 26 Ideen von A bis Z für ein vielfältiges, lebenswertes Leben – und praktische Tipps, wie du das gleich umsetzen kannst.

*schlicht + ergreifend* Nr. 2



Kerstin Hack  
**Kommunikation**  
*Impulse für lohnende*  
*Begegnungen,* 32 Seiten

Kommunikation ist eine Kunst, die alle brauchen, aber nur wenige beherrschen. Dieses Impulsheft gibt wertvolle Tipps, wie man die Kommunikation verbessern kann. Von der Kunst des Zuhörens über konstruktives Streiten bis hin zu effektiven Meetings.

*Impulsheft* Nr. 29



Kerstin Hack  
**Schwierige Menschen**  
*Impulse, besser miteinander*  
*auszukommen,* 32 Seiten

Mit manchen Menschen hat man es nicht leicht. Doch man kann es leichter haben. Dieses Impulsheft erläutert erprobte Haltungen und Strategien, die entspannen und das Miteinander erleichtern.

*Impulsheft* Nr. 55

Viele Titel gibt es  
auch als E-Book

# Gut kommunizieren

Entdecke die Möglichkeiten, durch gute Kommunikation Beziehungen positiv zu gestalten.

Dieses Quadro vermittelt Basiswissen über Kommunikation. Es hilft dir, Kommunikationsbarrieren zu entdecken und zu entfernen und zeigt dir, wie du Beziehungen verbessern kannst. Du erfährst, wie man Konflikte erkennt, versteht und löst.

In 28 Tagen lernst du, Schritt für Schritt blockierende Denk-, Kommunikations- und Handlungsweisen zu entlarven und durch neue, hilfreichere Kommunikationsformen zu ersetzen.

Fragen und Handlungsimpulse helfen dir, das Gelesene praktisch umzusetzen. Das Quadro inspiriert und begleitet dich bei deinem Lernprozess mit vier Impulsen pro Tag:

- Ein prägnantes Zitat
- Ein anregender Denkanstoß
- Eine provokante Frage
- Ein praktischer Handlungsimpuls

Ideal für alle, die besser verstehen und verstanden werden möchten.

 **Quadro** | **Kommunizieren – leicht gemacht**

**DTE**  
Down to Earth

Mit freundlicher Empfehlung von:

ISBN 978-3-935992-62-6



9 783935 992626