

## SELBSTWIRKSAM KOMMUNIZIEREN

### Wie wir einander stärken durch gelingende Kommunikation

Obwohl wir fürs Kommunizieren bestens ausgestattet sind, gelingen nicht alle Gespräche so, wie wir uns das vorgestellt haben. Der folgende Artikel geht den Fragen nach, welche Rolle Selbstwirksamkeit, Stresserleben und Intuition beim Kommunizieren mit anderen haben bzw. wie bekannte Techniken, wie etwa Ich-Botschaften, gewinnbringend eingesetzt werden können. Eine wesentliche Voraussetzung

für das Verstehen und Verstanden-Werden ist neben dem gegenseitigen Respekt das subjektive Gefühl von Sicherheit. Dieses kann durch eine Verbindung mit dem eigenen Selbst geschaffen werden. Um auch in kritischen Situationen denk- und handlungsfähig zu bleiben, muss die Aufmerksamkeit nach innen gerichtet werden, damit Selbstanbindung und in weiterer Folge Selbstfürsorge möglich werden.

DR.<sup>TM</sup> GERDAMARIE S. SCHMITZ



DR.<sup>TM</sup> GERDAMARIE S. SCHMITZ

Promovierte Diplom-Psychologin, wissenschaftliche Arbeit zu Selbstwirksamkeit und Burnout, Gastprofessorin an der Leuphana Universität in der Lehrerbildung, Autorin zahlreicher Publikationen in deutscher und englischer Sprache, Vorträge und Workshops auf Tagungen, in Unternehmen und Schulen. Seit vielen Jahren Trainerin und Coach für Persönlichkeitsentwicklung und gelingende Kommunikation.

## Selbstwirksam kommunizieren – Wie wir einander stärken durch gelingende Kommunikation

*Obwohl wir fürs Kommunizieren bestens ausgestattet sind, gelingen nicht alle Gespräche so, wie wir uns das vorgestellt haben. Der folgende Artikel geht den Fragen nach, welche Rolle Selbstwirksamkeit, Stresserleben und Intuition beim Kommunizieren mit anderen haben bzw. wie bekannte Techniken, wie etwa Ich-Botschaften, gewinnbringend eingesetzt werden können. Eine wesentliche Voraussetzung für das Verstehen und Verstanden-Werden ist neben dem gegenseitigen Respekt das subjektive Gefühl von Sicherheit. Dieses kann durch eine Verbindung mit dem eigenen Selbst geschaffen werden. Um auch in kritischen Situationen denk- und handlungsfähig zu bleiben, muss die Aufmerksamkeit nach innen gerichtet werden, damit Selbstanbindung und in weiterer Folge Selbstfürsorge möglich werden.*

Wenn etwas gelingt, ist das immer ein Anlass zur Freude! Und wenn nicht nur ein „Werk“ gelingt, sondern auch noch ein Miteinander, ist es doppelte Freude! Jeder ist Teil des Gelingens. Das verbindet. Das stärkt jeden einzelnen. So ist es auch mit gelingender Kommunikation.

Und: Immer dann, wenn etwas gut gelingt, fördert das auch die Selbstwirksamkeit und macht damit das Leben leichter. Was Selbstwirksamkeit ist, wird gleich erklärt.

Kommunikation ist immer und überall. Man kann sie nicht verhindern, denn vom Moment des Erwachens am Morgen kommuniziere ich in Gedanken (also mit Worten) schon mit mir selbst. Und auch die Art und Weise, in der ich auf dem Weg zum Frühstück die Küche betrete, ist eine deutliche Botschaft (Körpersprache). So geht es den ganzen Tag, auf allen Kanälen, verbal und non-verbal, manchmal kommunizieren wir sogar noch im Schlaf mit unseren Bettgenossen... Und wenn wir einfach nur im Gruppenraum stehen mit irgendwelchen Gedanken im Kopf, kommunizieren wir auch!

Wir kommunizieren also überall und ständig, aber gelingende Kommunikation erscheint uns oft als große Herausforderung; umso mehr, je schwieriger die Gesprächssituation ist. Es gibt mittlerweile 100 +1 Kommunikationsmodelle, viele davon sehr nützlich, uns die Welt besser verständlich zu machen (vgl. Kiwi 12/2016). Aber andererseits sind wir auch – das sollen wir uns klar machen – geboren und bestens ausgestattet für gelingende Kommunikation; denn ohne die ginge gar nix, von der ersten Minute unseres Lebens an, denn sie sichert unser Überleben. Darum wissen wir eigentlich, wie es geht, das ist die gute Nachricht. In unserem modernen schnellen, leistungsorientierten Lebensalltag scheint jedoch eine Menge Wissen und Sicherheit verloren oder verschüttet gegangen zu sein.

Abgesehen von unserem inneren, schon in unseren Genen angelegten Wissen gibt es natürlich immer noch Werkzeuge kennen zu lernen, die Kommunikation leichter gelingen lassen. Von beidem werde ich hier berichten: Welche kommunikativen Werkzeuge machen es leichter, sich gut zu verstehen? Und wie komme ich an dieses Wissen und die

sichere Intuition heran, wie kann ich sie nutzen? Und als drittes natürlich: Was habe ich, was haben die Kinder, meine Kollegen, meine Familie... davon, wenn ich mich mit selbstwirksamem Kommunizieren beschäftige?

## Was ist selbstwirksam? Eine kurze Antwort

Bitte denken Sie einmal an etwas, was Sie mit großer Freude tun und was Sie ganz besonders gut können. Eine Fertigkeit, eine Fähigkeit. Was ist das bei Ihnen? Ein Instrument spielen, Singen, köstliche Kuchen backen, auf Skiern Abfahrten herunter sausen, wunderschöne Dinge basteln...

Denken Sie jetzt an das letzte Mal, als Sie genau dies gemacht haben und erinnern Sie sich bitte einmal daran, wie Sie sich gefühlt haben – davor, dabei, hinterher. Wie fühlt es sich an, etwas zu tun, was man extrem gerne macht und so richtig gut kann? Vorfreude, Mut, Stärke, Kraft, freudiges Herzklopfen, Lächeln über's ganze Gesicht, strahlende Augen, Stolz, große Zufriedenheit...

Wenn Sie sich jetzt gerade lebhaft erinnern, wette ich, dass sich all diese schönen Empfindungen jetzt auch auf Ihrem Gesicht und in Ihrer Körpersprache widerspiegeln! Richtig? Und so fühlt sich starke Selbstwirksamkeit an!

Eine starke Selbstwirksamkeits-Überzeugung gibt mir vor und während herausfordernder Handlungen (ein anspruchsvolles Musikstück wird vorgespielt, ein steiler Ski-Abhang liegt vor mir) das sichere Gefühl, dass ich mit meinen Fähigkeiten und Fertigkeiten in der Lage bin, die Handlung mit Erfolg auszuführen – sogar dann, wenn vielleicht heute gerade die Umstände besonders schwierig sind (die Bastelmaterialien sind nicht wirklich die, die ich eigentlich brauche). Selbstwirksamkeit ist damit der Gegenpol von Versagensängsten bzw. von hohem Stresserleben.

## Wo kommt die Selbstwirksamkeit her?

Diese Erwartungen, ob ich denn wohl in der Lage sein werde, eine vor mir liegende herausfordernde Situation zu meistern (starke Selbstwirksamkeit) oder ob ich eher verzagt und zweifelnd nach vorne schaue (geringe Selbstwirksamkeit) entstehen durch Erfahrungen. Von Anbeginn unseres Lebens an müssen wir große Herausforderungen meistern, z. B. Bewegungen zu koordinieren lernen, oder gar auf zwei Beinen sicher zu laufen, zu sprechen...

Und immer dann, wenn wir in so einer Herausforderungssituation sind, machen wir eine Erfahrung, wie es läuft für uns – entweder wir strengen uns an und werden belohnt mit Erfolgen, vielleicht haben wir auch Unterstützung dabei, es läuft gut und wir gewinnen in Bezug auf diese Herausforderung ein weiteres Stück Selbstwirksamkeit hinzu. Oder wir strengen uns an, aber es klappt nicht; vielleicht wurden wir in eine zu hohe Herausforderung gedrängt, für die wir noch gar nicht bereit waren, wir erleben Misserfolg, vielleicht entmutigen uns sogar wichtige Bezugspersonen durch ihr Verhalten oder ihre Worte, die Selbstwirksamkeit kann nicht wachsen, sie kann sogar abnehmen. Also das Gegenteil dieser schönen Empfindungen, an die Sie sich eben erinnert haben!

Wir machen unzählbar viele solcher Erfahrungen in all den verschiedenen Bereichen unseres Lebens, wenn wir täglich all die kleinen und großen Herausforderungen meistern müssen. Und jede davon hat Einfluss auf unsere Selbstwirksamkeit. Das bedeutet auch: Es ist nie zu spät, in einem Bereich des Lebens, in dem wir uns nur ganz wenig oder gar überhaupt nicht selbstwirksam fühlen, durch neue positive Erfahrungen die Selbstwirksamkeit zu stärken – beispielsweise durch ganz einfache anfängliche Aufgaben, deren Schwierigkeitsgrad sich in ganz kleinen Schritten erhöht; durch „Lernpartner“, die fachlich helfen, die motivieren, die an uns glauben; durch die Auswahl günstiger Situationen und Bedingungen (stärkendes Umfeld), in und mit denen wir uns sicher und gut fühlen.

## Tatsächliches Können ist nicht entscheidend – auf die Erwartung kommt es an

Was wir alle kennen, ist diese typische Situation: Zuhause kann das Kind die Matheaufgaben prima lösen, in der Mathearbeit aber versagt es, die Noten sind schlecht. Was wir hier sehen können: Die Fähigkeit ist offensichtlich vorhanden, aber anscheinend ist in der schwierigen und stressreichen Anforderungssituation „Leistungstest“ die sichere Selbstwirksamkeitserwartung, es schaffen zu können, einfach *nicht* vorhanden.

Das ist entscheidend wichtig zu wissen: Unsere *tatsächlichen* Fähigkeiten sagen nichts über unsere *Überzeugungen über diese Fähigkeiten* aus! Aber genau diese Überzeugung oder Erwartung, wie die herausfordernde Aufgabe laufen wird, ist entscheidend, denn sie steuert unser Denken, unser Fühlen und unser Handeln! Ich kann mir 1000 Mal sagen, die nächste Mathearbeit wird super laufen – wenn ich tatsächlich Angst beim Gedanken an die Arbeit fühle und in meinem Kopf die Erinnerung an die vielen Situationen des Versagens in den früheren Tests herum springen, wird mir das nicht helfen können, ich werde wieder versagen.

Unsere Selbstwirksamkeitserwartungen sind also ständig aktiv, egal, was wir tun. Und sie verändern sich lebenslang, in beide Richtungen. Als junger Mensch springen wir eine Treppe hoch in der sicheren Zuversicht, dass wir das wunderbar können; wenn wir 80 sind, haben wir diese Zuversicht nicht mehr, und das ist realistischer Weise in diesem Fall auch sehr gut so, damit wir uns nicht in völliger Selbstüberschätzung die Knochen brechen. :-)

Wenn wir in vielen Bereichen unseres Lebens starke Selbstwirksamkeits-Überzeugungen entwickeln, dann – so zeigen unzählige Studien – sind wir gesünder, zufriedener, erfolgreicher, weniger leicht gestresst, erleben eine höhere Lebensqualität etc. pp. Also lauter durchaus erstrebenswerte Dinge, die zeigen, dass es sich lohnt, für uns selbst und für andere möglichst selbstwirksamkeitsförderliche Bedingungen zu schaffen.

## Selbstwirksamkeit und Intuition

Was ist eigentlich Intuition genau? Unsere Intuition hat eine neurophysiologische Basis in unserem Gehirn, die sich folgerichtig im Laufe der Evolution entwickelt hat, um unser Überleben in Gefahrensituationen zu sichern. Denn die blitzschnelle – *intuitive* – Einschätzung von potentiell gefährlichen Situationen ermöglicht es uns, in

Sekundenbruchteilen die richtige Entscheidung für die optimale Reaktion zu treffen, z. B. Wegrennen so schnell es geht.

Der Mediziner und Molekularbiologe Joachim Bauer schreibt in seinem sehr lesenswerten Buch *Warum ich fühle, was du fühlst*: „Wir sind im Alltag darauf angewiesen, dass beobachtetes Verhalten uns ein sofort verfügbares intuitives Wissen über den weiteren Ablauf eines Geschehens vermittelt“ (S. 17). Das funktioniert, weil: „Menschen steigen auf Stimmungen und Situationen, in denen sich andere befinden, emotional ein und lassen dies durch verschiedene Formen der Körpersprache auch sichtbar werden (...)“ (S. 15). Und er argumentiert weiter, dass wir sozusagen dafür gebaut sind, intuitiv im Blick und der Körpersprache von anderen über dessen Wünsche und Absichten zu lesen. Ohne das würden wir nicht ohne Kollision durch eine Fußgängerzone oder als Skifahrer einen befahrenen Hang runter kommen; denn die bewusste Informationsverarbeitung wäre dafür viel und viel zu langsam! Nur intuitives Handeln kann hier funktionieren.

In den Worten von Joachim Bauer leben wir in einem gemeinsamen, zwischenmenschlichen Bedeutungsraum, der es uns ermöglicht, die Gefühle, Handlungen und Absichten anderer **intuitiv** zu verstehen; und die Hardware dafür im Gehirn ist das *System der Spiegelneurone*. Hinzu tritt der präfrontale Cortex für die **bewusste** Informationsverarbeitung und Einschätzung. Nur beides zusammen funktioniert optimal.

Intuition ist also kein „Hokuspokus“ sondern ein neuronal im Gehirn verankerter Überlebensmechanismus für die ultraschnelle Bewertung von Situationen, die durch das System der Spiegelneuronen hervorragend funktioniert. Das Problem: Oft haben wir keinen Zugang zu unserer Intuition.

Wenn wir uns ängstlich oder gestresst fühlen, verlieren wir den Kontakt zu uns selbst und damit zu unserer Intuition. Denn Stress bzw. Angst bedeutet, dass wir auf unser „Notfallsystem“ umschalten und mit unserer Aufmerksamkeit ganz im Außen sind; wir sind zurückgeworfen auf Routinehandlungen (Gewohnheiten), weil wir in diesem Moment keine Kapazitäten frei haben für Bewertung und Entscheidung, weder intuitiv noch bewusst.

Wenn ich den anderen, meinen Kommunikationspartner, innerlich nicht mehr wahrnehmen kann, und nur noch gewohnheitsmäßig statt situationsangemessen handeln kann, werden die Kommunikation und das Miteinander zwangsläufig schwierig. Schauen wir uns also „Stress“ etwas genauer an.

## Selbstwirksamkeit und Stresserleben

Stressreaktionen sind immer *individuell*, sowohl in Bewertung wie auch im Ausmaß der körperlichen Reaktion – was dem einen nicht einmal auffällt, treibt den anderen in den Wahnsinn, mit allen negativen körperlichen Folgen. Wir kennen das alle, dass es Kollegen oder Freunde gibt, die wir dafür bewundern, dass sie sich nicht aus der Ruhe bringen lassen in Situationen, in denen uns das ungemein schwer fällt.

Woher kommt dieser Unterschied? Joachim Bauer beschreibt in seinem Buch *Gedächtnis des Körpers* (S. 37), dass die Bewertung von Situationen als stressreich aufgrund von Erfahrungen und Erinnerungen erfolgt. Zum Beispiel Erinnerung daran, dass bedeutsame

Bezugspersonen ähnliche Situationen nicht bewältigen konnten, oder das sie deutlich gemacht haben, dass sie uns die Bewältigung nicht zutrauen.

Darin stimmt er überein mit der Selbstwirksamkeitsforschung: Wenn ich mich in einer gegebenen Anforderungssituation hilflos fühle, wenn ich empfinde, dass ich es nicht schaffen kann, die Stressbelastung zu verkleinern oder zu beseitigen bzw. die Anforderungen der Situation erfolgreich zu bewältigen, dann ist die Selbstwirksamkeit gering und ich habe ein hohes negatives Stresserleben.

### Anforderung ist nicht gleich Anforderung

Eine Anforderungssituation kann dabei alles sein: Ob das gleich bevorstehende Vorspiel eines anspruchsvollen Musikstücks vor Publikum oder das permanente Klicken des Kugelschreibers der Kollegin, das mir in den Ohren klingt. Ob ich etwas als Anforderung wahrnehme, hängt einzig von meiner *subjektiven Bewertung* ab, und damit auch das Ausmaß an erlebtem Stress: Der gefeierte Pianist wird sicher auch mit einem gewissen Maß an Aufregung die Bühne betreten – und die braucht er auch, weil wir nämlich ganz ohne „Stress“ schnarchend in der Sofaecke sitzen... Denn diese körperliche Erregung ist *Vorbedingung für Leistungsfähigkeit* – unangenehm im Sinne von negativem Stresserleben wird diese Erregung erst dann, wenn sie ein bestimmtes Maß überschreitet (z. B. Herz klopft bis zum Hals und ich kann nicht mehr sprechen) und wenn sie als negativ bzw. bedrohlich empfunden wird (subjektive Bewertung).

Und warum fällt sonst niemandem das Klicken des Kugelschreibers auf die Nerven? Zum einen tut es das vielleicht, ich weiß es nur nicht. Zum anderen wird höchst wahrscheinlich irgendwo ein „Ich kann nicht!“ im Kopf stecken; beispielsweise die Überzeugung „Ich kann mich gegen diese Kollegin nie durchsetzen! Die kann immer machen, was sie will, auch wenn mich das total nervt!“ Dadurch wird diese an sich harmlose Situation für mich zu einem unangenehmen Stressfaktor.

### Selbstwirksamer Umgang mit Stresserleben

Wenn eine Situation für mich bedrohlich wird, gibt es drei Wege, aus dem Stresserleben heraus zu kommen. Sie kennen das vielleicht: *Love it! Leave it! Change it!*

Die erste Möglichkeit ist die bewusste Veränderung der negativen Bewertung: Anstatt das jedes Klicken meinen Puls um zwei Schläge beschleunigt, könnte ich den Rhythmus aufgreifen und innerlich ein Liedchen dazu pfeifen – ich bewerte die Situation neu und empfinde das Klicken nicht mehr als persönlichen Angriff auf mein Nervenkostüm.

Die zweite Möglichkeit: Ich kann das Klicken nicht positiver bewerten, also stehe ich auf und setze mich an einen Ort, wo ich es nicht mehr höre – und zwar sofort, nicht erst dann, wenn mein Blutdruck schon auf 180 ist... Ich verlasse also einfach die für mich stressreiche Situation, sobald ich merke, dass sie stressreich ist. Was natürlich nicht immer möglich ist, wenn die Gegebenheiten es nicht zulassen. Die eigene Bewertung zu ändern steht uns jedoch *immer* frei – ja, richtig, dass kann gegebenenfalls sehr schwierig sein; aber möglich.

Die dritte Möglichkeit erscheint oft als die schwierigste, denn hier geht es meistens um Interaktion mit anderen: Ich spreche die Kollegin an. Womit wir wieder beim

Universalthema Kommunikation sind. Hier bin ich besonders gefordert, weil ich mich ja nicht streiten will oder schlechte Laune verbreiten, sondern ich will einfach nur dafür sorgen, dass das Klicken aufhört, weil es mich subjektiv stört – aus was für Gründen auch immer. Dazu brauche ich Werkzeuge gelingender Kommunikation in schwierigen Situationen, zum Beispiel das Werkzeug „Ich-Botschaft“ (s.a. KIWI 12/2016, S. 21 und 06/2017, S. 34). Die könnte hier lauten: „Marion, ich bin heute irgendwie total empfindlich und muss ständig auf das Klicken Deines Kulis lauschen. Ich kann mich auf nichts anderes konzentrieren! Bist Du so nett und hörst damit auf, bitte?“ Diese Botschaft könnte zwar im Prinzip zu einem langen Gesicht bei Marion führen, aber eine so formulierte Bitte abzuschlagen wäre sehr schwierig für Marion.

Allen drei gemeinsam ist, dass ich selber aktiv werde und das ich mit meinen Fähigkeiten (der Bewertung, der zielgerichteten Handlung etc.) mit selbst gut tue. Und das wiederum stärkt meine Selbstwirksamkeit – denn ich bin mir sicher, ich kann!

Besonders deutlich wird diese Stärkung bei dem Beispiel der Ich-Botschaft, denn damit habe ich mich erfolgreich durchgesetzt, in dem ich meine kommunikativen Fähigkeiten mit Bedacht erfolgreich eingesetzt habe. Das Gegenteil wäre ein genervtes „Mensch, Marion! Hör doch endlich mal mit der Klickerei auf! Dabei kann sich ja kein Mensch konzentrieren!“ – inhaltlich eine sehr ähnlich Botschaft, die Wirkung allerdings wohl eine sehr andere...

## Selbstwirksamkeit – Stress – Intuition – Kommunikation

Stück für Stück ergibt sich das Gesamtbild: Immer, wenn wir handeln, wenn wir etwas tun (bzw. uns darauf vorbereiten, etwas zu tun) – z. B. zu kommunizieren – wird unsere Selbstwirksamkeitsüberzeugung aktiv. Sie beeinflusst sofort unser Denken, Fühlen und Handeln.

Ist sie stark in Bezug auf die anstehende Handlung, fühlen wir uns sicher und wohl; unser Denken ist klar, unser Tun zielgerichtet, die Wahrscheinlichkeit einer erfolgreichen Handlung ist sehr hoch. Ist die Selbstwirksamkeit gering, empfinden wir negativen Stress, fühlen uns unsicher und unwohl, unser Denken ist mehr oder weniger stark eingeschränkt, unsere Handlungen weniger zielführend.

Und wir sind dann nicht mehr in (vollem) Kontakt mit unserer Intuition, weil wir uns unter Stress nach außen wenden. Durch diesen Aufmerksamkeitsfokus nehmen wir Signale in uns und Signale anderer nicht mehr angemessen wahr. Und können damit auch nicht mehr angemessen reagieren bzw. angemessen kommunizieren. Wir sind nicht mehr in der Lage, unsere Fähigkeiten einzusetzen, weil wir den Zugang für diesen Moment verloren haben. Leicht kann das in eine negative Stressspirale führen.

### **Ein Beispiel:**

*Ich bin beim Frühstück mit den Kindern meiner Gruppe. Im Kopf herum geht mir seit dem Aufstehen ein Elterngespräch mit sehr schwierigen Eltern eines Kindes mit heftigen Verhaltensauffälligkeiten, dass ich alleine führen muss, weil die Kollegin heute krank ist. Entsprechend schwer fällt es mir, mich auf die Frühstückssituation einzulassen, aufnahmebereit für die verbalen und non-verbalen Botschaften der Kinder zu sein. Ich habe*

*einfach keinen Kopf dafür im Moment. Als mich ein Kind um etwas bittet, zischt mir als erstes der Gedanke „Ah, jetzt nicht!“ durch den Kopf.*

*Das bevorstehende Elterngespräch führt zu hohem Stresserleben, ich bin „außer mir“, kann mich selbst nicht mehr wahrnehmen (z. B. meine stressbedingte unfreundliche Mimik, die Spannung in meinem Körper, die Verhärtung der Magengegend...). Ich kann auch die Kinder nicht mehr wahrnehmen, das Stress-Notfallprogramm hat übernommen, meine Reaktionen auf die Kinder sind entsprechend stereotyp und nicht mehr einfühlsam. Die Kommunikation gelingt nicht mehr, das Notfallprogramm im Gehirn entscheidet jetzt allein über die Kommunikation.*

*Die Kinder nehmen meine Stimmung auf, ihr Verhalten ändert sich entsprechend, sie fangen an, Blödsinn zu machen; mein Stressniveau steigt an...*

Das Beispiel beschreibt aus Anschaulichkeitsgründen eine Situation mit sehr hohem Stresserleben. Aber die Mechanismen sind immer dieselben. Bitte erinnern Sie sich jetzt einmal an eine solche Situation zurück. Fragen Sie sich, ob meine Beschreibung mit Ihrem Erleben übereinstimmt: Können Sie jetzt im Nachhinein feststellen, wie Sie unter zunehmendem Stressempfinden den Kontakt zu Ihrem Inneren, Ihrem Körper, Ihren Empfindungen zunehmend verloren haben? Können Sie nachvollziehen, dass Sie den Kontakt zu den Kindern/anderen Personen verloren haben? Dass Ihre Intuition geschwiegen hat? Dass Sie sich unwohl und unsicher gefühlt haben? Kaum gute Ideen zur Verbesserung der Situation? Schwierigkeiten, aus der Stressspirale auszusteigen?

### **Gelingende Kommunikation fußt auf Sicherheit**

Wenn wir „im Stress“ sind, kann es sogar schwierig werden, beim Bäcker die Brötchen zu bekommen, die wir haben wollen, weil die Kommunikation schief läuft, wo sie nur schief laufen kann... Solche Situationen haben wir alle schon erlebt. Welche fällt Ihnen spontan ein?

Ganz und gar gelingende Kommunikation hingegen, die sich durch Verstehen und Verstanden-Werden auszeichnet, und sich ganz wunderbar, bereichernd und mühelos anfühlt, entsteht dann, wenn wir ganz bei uns selbst sind und uns wohl und sicher fühlen. Auch das haben wir alle schon erlebt. An welche Situation erinnern Sie sich? Rufen Sie sich bitte in Erinnerung, wie sich gelingende Kommunikation für Sie angefühlt hat. Als Sie merkten, dass Sie ganz genau verstehen, was Ihr Gegenüber ausdrücken und mitteilen will. Dass es Ihnen leicht fiel, darauf angemessen zu reagieren; leicht fiel, Ihre eigenen Empfindungen und Gedanken zu vermitteln. Und sich das Gefühl von innigem Verstehen ausbreitete.

Es ist ein wunderbares Gefühl, sich in gegenseitigem Respekt so gut zu verstehen. Respekt bzw. meinen Gegenüber als „vollwertigen Kommunikationspartner“ erst zu nehmen, ist eine wesentliche Voraussetzung gelingender Kommunikation. Egal, ob wir kommunizieren mit einem Baby, einer „klapprigen Omi“ oder einem verwirrten Obdachlosen: Jeder ist mein vollwertiger Gesprächspartner im Rahmen unserer gemeinsamen Möglichkeiten.



Gemeinsame Möglichkeiten bedeutet hier, dass ich zum Beispiel mit einem Baby natürlich nicht eloquent über stressreiche Ereignisse diskutieren kann, aber ich kann mich mit einem Baby sehr wohl über stressreiche Ereignisse verständigen – im Rahmen der Ausdrucks- und Kommunikationsmöglichkeiten, die dem Baby bereits zur Verfügung stehen. Und das sind mehr, als man denken mag! Ein Fachmann auf diesem Gebiet ist der Psychologe und Körpertherapeut Thomas Harms, Gründer und Leiter des „ZePP – Zentrum für Primäre Prävention und Körperpsychotherapie“ sowie der „Schreiambulanz“ in Bremen, der in seinem Buch *Emotionelle Erste Hilfe* auf sehr beeindruckende Weise schildert, wie bereits wenige Monate alte Babys klar und deutlich über stressreiche Ereignisse „berichten“ mit körpersprachlichen Mitteln – sofern man denn die Botschaften hören kann.

### Sicherheit durch Verbindung zum eigenen Selbst

Dreh- und Angelpunkt der von Thomas Harms entwickelten Methoden, um Eltern und Kinder wieder „in Bindung“ zu bringen, ist der Kontakt zum eigenen Selbst. Und dies ist ebenfalls der Dreh- und Angelpunkt gelingender Kommunikation, denn nur diese „Verbindung“ zwischen Kommunikationspartnern (z. B. eben Eltern und Babys) kann Verständigung schaffen (und bei Eltern und Kindern zu sicherer Bindung führen).

Wir haben schon gehört, dass auch der Zugang zu unserer Intuition und unseren Fähigkeiten nur gegeben ist, wenn wir „in uns“ und nicht „außer uns“ sind. Also in Kontakt mit uns selbst in der Weise, dass wir uns selber *wahrnehmen* können. Wenn ich nicht weiß, was in mir eigentlich gerade los ist (wie in unserem Beispiel oben, in dem das hohe Stressaufkommen zu diesem Verlust geführt hat), wie soll dann die Verbindung zu anderen gelingen? Wie soll ich dann gute Entscheidungen treffen, gut reagieren – wenn mir die Hälfte der Information fehlt?! Das kann nicht funktionieren.

### Zugang zur ganzen Information – Selbstanbindung

Glücklicherweise gibt es eine sehr einfache Methode, diese Verbindung zu mir selbst herzustellen – Thomas Harms nennt diese Verbindung *Selbstanbindung*. Wie geht das?

Stellen Sie sich vor, Sie sind gerade total entspannt, sitzen in der Sonne, kein Termin, keine Verpflichtungen, Sie haben, Sie sind frei! Keine stressigen Gedanken im Kopf. Sie lassen einfach „die Seele baumeln“ und genießen ganz und gar den Moment. Insekten surren, Vögel zwitschern, die Sonne wärmt Ihre Haut, ein sachter Wind raschelt in den Blättern – wohligh und entspannt atmen Sie durch.

Ihr Körper befindet sich in diesem Moment in einem völlig entspannten Zustand, der parasympathische Zweig Ihres autonomen Nervensystems ist aktiv. Die tiefe Bauchatmung ist ein wesentliches Kennzeichen dieses parasympathischen Entspannungszustands. Für den Körper bedeutet das in den Worten von Thomas Harms: „Bauchatmung heißt: Entspannung, Verdauung, Zu-Sich-Finden, Auftanken und Integration. Bauchatmung steht somit stellvertretend für Momente, wo wir Wohlbefinden, Lust und Sicherheit erfahren“ (*Wege der Bindungsförderung*, S. 18).

Und damit wird die Bauchatmung zu einem wunderbaren Instrument, jederzeit die Stresslage unseres Körpers zu beeinflussen – Sportler nutzen diese Technik, um sich bei

Wettkämpfen zu entspannen, z. B. Biathleten, die von voller sympathischer Leistung des Körpers beim Laufen in Sekundenschnelle auf einen entspannten parasympathischen Körperzustand für das Schießen umstellen müssen.

Wir können also einfach durch die bewusste Nutzung der Bauchatmung selbst in stressreichen Situationen einen Entspannungsimpuls setzen, der gewohnheitsmäßige neurophysiologische Regelkreise in Bewegung setzt, die den Körper in den parasympathischen Modus umschalten, so dass sich die Aufmerksamkeit nach innen wenden kann und wir uns selber wahrnehmen können. Damit erhalten wir wieder Zugriff auf unsere Intuition und werden wieder denk- und handlungsfähig.

Gehen wir noch einmal zu dem Beispiel oben zurück: *Die Kinder nehmen meine Stimmung auf, ihr Verhalten ändert sich entsprechend, sie fangen an, Blödsinn zu machen; mein Stressniveau steigt an...*

*In diesem Moment bemerke ich, dass ich im „Stress-Hamsterrad“ feststecke, lege meine Hand auf meinen Bauch und fange an, tief in meinen Bauch zu meiner Hand hin zu atmen. Sofort löst sich die Spannung meiner Bauchdecke, die ich in der Sekunde zuvor nicht einmal wahrgenommen habe. Ich spüre jetzt die Spannung im Nacken und Rücken und lasse mit dem nächsten Ausatmen dankbar die Schultern fallen. Ich spüre, wie ich mich innerlich und äußerlich aufrichte, der Raum zum Atmen in meinem Körper wird wieder groß.*

*Ich bemerke, dass die Kinder sich auffällig verhalten, um mich wieder „in die Spur“ zu bringen und kann jetzt angemessen reagieren. Der Gedanke an das Elterngespräch kommt mir in den Kopf, ich spüre, wie sofort meine körperliche Spannung wieder steigen will. Ich atme bewusst tief ein und beschließe, dass Gespräch einfach auf mich zukommen zu lassen, weil ich mich inhaltlich gut vorbereitet habe und mit der Methode der Bauchatmung erreichen kann, was das Wichtigste bei diesem Gespräch sein wird, nämlich ruhig zu bleiben. Damit kann ich die Gedanken an das Gespräch jetzt loslassen.*

Wenn ich idealerweise allzeit in Kontakt stehe mit dem ständigen Fluss meiner Körperempfindungen, also die Signale meines eigenen Körpers wahrnehmen kann, dann kann ich auch die Signale anderer wahrnehmen. Mit beidem zusammen habe ich den Zugang zur gesamten Fülle der Information. Und damit natürlich auch zu meiner Intuition, die diese Fülle jetzt nutzen kann, um die richtigen Entscheidungen zu treffen und die richtigen Dinge zu tun.

Oder in den Worten von Thomas Harms (S. 22): „Selbstanbindung meint, sich auf die lustvollen wie unlustvollen Gefühle und Empfindungen des eigenen Körpers zu beziehen und diese zur Grundlage eigener Entscheidungen, Handlungen und Orientierungen zu machen.“ Also beispielsweise zu spüren, in was für einem massiven Stresserleben ich im obigen Beispiel stecke und dann diese hohe Belastung beenden zu können.

Kopf ohne Körper ist irgendwie körperlos, und Körper ohne Kopf ist irgendwie kopflos...  
☺ Zugang zu Kopf und Körper zu erlernen, ist eine wunderbare Form der Selbstfürsorge!  
Wie sollen wir anderen wohl tun, wenn wir uns nicht selbst wohl tun können? Wie sollen wir echte Nähe zu anderen herstellen, wenn wir keine echte Nähe zu uns selbst herstellen

können? „Um den anderen zu spüren, musst Du Dich selbst spüren!“ (Thomas Harms, S. 21).

Diese Kompetenz zur *Selbstfürsorge durch Selbstanbindung* immer mehr und mehr aufzubauen, steigert unsere Selbstwirksamkeit in vielen Hinsichten immens! Je öfter wir durch einfache Bauchatmung wieder zu uns selbst finden, desto öfter können wir andere wahrnehmen, desto öfter gelingt Kommunikation, desto weniger Stressempfinden erleiden wir. Und setzen so eine positive wachstumsförderliche Spirale in Gang.

### Selbstwirksamkeit stärken durch Selbstanbindung

Wie können wir diese Kompetenz aufbauen? Die Bauchatmung selber ist der Schlüssel: Sie brauchen nichts weiter zu tun, als regelmäßig zu schauen, ob Sie in Ihren Bauch atmen oder ob Sie gerade eher „außer sich“ sind.

Was „regelmäßig“ genau ist, entscheiden Sie anhand Ihrer Bedürfnisse. Erleben Sie viel Stress und misslingende Kommunikation im Alltag, lohnt es sich, häufig Ihre Aufmerksamkeit auf Ihren Bauch zu lenken und sich zu fragen „Bin ich in meinem Bauch?“

Bevor Sie damit im Alltag beginnen, sollten Sie sich natürlich zuerst ein bisschen Zeit für sich selber nehmen und die Bauchatmung allein für sich in Ruhe erkunden: Machen Sie es sich bequem, im Sitzen oder Liegen (Liegen ist für den Anfang empfehlenswert), schließen Sie die Augen, legen Sie eine oder beide Hände auf Ihren Bauch, genau auf Ihre Körpermitte (zwei Fingerbreit unter Ihrem Bauchnabel) und konzentrieren Sie sich auf das Heben und Senken Ihrer Bauchdecke. Spüren Sie Ihren Rhythmus, vielleicht verändert er sich, vielleicht nicht. Gehen Sie mit Ihrer Aufmerksamkeit einmal durch Ihren ganzen Körper, um all die Körperempfindungen bewusst wahrzunehmen, von Kopf bis zu den Füßen. Spüren Sie Spannungen, z. B. im Gesicht, auf der Stirn, um die Augen, in den Lippen, oder im Nacken, den Schultern, dem Brustkorb. Wenn Sie Spannungen spüren, lassen Sie los, entspannen Sie. Wenn Ihnen danach ist, bewegen Sie sich, spannen Sie die Muskeln kurz und kräftig an, dadurch fällt die Ent-Spannung oft viel leichter.

Wenn Sie bei den Füßen angekommen sind, gehen Sie mit Ihrer Aufmerksamkeit wieder zurück zu Ihrem Bauch und verweilen Sie dort, so lange Sie mögen.

Nun sind Sie gerüstet für den ersten Alltags-Einsatz. Ihre Selbstwirksamkeit in Bezug auf Ihre Selbstfürsorge ist ein erstes Stück gewachsen. Wiederholen Sie diese Zeit mit sich selbst, wann immer Sie das Bedürfnis dazu verspüren – Ihre Intuition weiß, was Sie brauchen...

### Werkzeuge gelingender Kommunikation

Nachdem wir nun diese Voraussetzungen gelingender Kommunikation im Detail kennen gelernt haben, indem wir erfahren haben, wie wir uns generell in einen „stressfreien“ Zustand von Denk- und Handlungsfähigkeit bringen können, in dem wir Zugang zu der gesamten Information in- und außerhalb von uns haben, können wir uns nun Kommunikations-Techniken zuwenden. Denn jetzt können wir sie mit Erfolg einsetzen und unsere Selbstwirksamkeit wachsen und gedeihen lassen.

Und: Wir sind immer auch Vorbild oder gar Modell für andere – stellen Sie sich vor, dass wir so ganz nebenbei durch die Fähigkeit zu Selbstanbindung und gelingender Kommunikation andere Menschen diese essentiellen Fähigkeiten durch unser Tun lehren!  
☺

### Selbstwirksamkeit und kommunikative Fähigkeiten

Ich stelle Ihnen einige Werkzeuge vor, mit denen Kommunikation leichter gelingt. Damit Sie mit diesen Werkzeugen nicht nur Ihre Kommunikationsfähigkeit objektiv verbessern, sondern damit Sie auch Ihre subjektive Selbstwirksamkeitserwartung aufbauen, diese Werkzeuge mit Erfolg einsetzen zu können, gibt es nur einen Weg: Ausprobieren und Üben, üben, üben! Damit das gut klappt, sollten Sie z. B. nicht gleich für das erste Ausprobieren ein Krisengespräch wählen, sondern eher eine angenehme und sichere Gesprächssituation mit vertrauten Menschen.

**Regel Nr. 1:** Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen.

**Regel Nr. 2:** Klein anfangen, groß raus kommen! :-)

**Das Ziel:** Techniken, die Ihnen gefallen, zu Ihrer Gewohnheit zu machen. Denn wir wissen ja: In schwierigen Situationen – also unter Stress – haben wir keine intellektuellen Kapazitäten frei, um in Windeseile eine Technik auszugraben und dann in der Situation richtig anzuwenden. Entweder, diese Technik ist uns in Fleisch und Blut übergegangen oder sie nutzt uns nichts.

**Die Voraussetzung:** Kommunikation gelingt nur, wenn ich alle Botschaften hören kann. Das ist nur möglich im Zustand der Selbstanbindung. In den Worten von Thomas Harms: „Gelingendes Zuhören ist nur möglich, wenn die Begleiter mit ihrem Körper verbunden sind“ (Wege der Bindungsförderung, S. 24).

Selbstanbindung bedeutet auch, dass ich mich selber sicher fühle und (!) dadurch meinem Gesprächspartner Sicherheit vermittele! Beides fördert das Wachstum der Selbstwirksamkeit in Kommunikationshandlungen, für beide Seiten.

### Ich-Botschaften

Sie sind vermutlich vertraut mit dem Vier-Ohren-Vier-Schnäbel-Modell von Friedemann Schulz von Thun (vgl. KIWI 12/2016, S. 21): Die Kollegin Marion irgendwann entnervt anzublaffen, mit der Klickerei aufzuhören, ist eine Botschaft auf der *Beziehungsebene* und wird höchst wahrscheinlich als Angriff verstanden. Die von uns formulierte Ich-Botschaft hingegen spricht mit dem *Selbstoffenbarungs-Schnabel* und ist besonders in schwierigen Gesprächssituationen ein Weg, Negatives so auszudrücken, dass es für den Gesprächspartner annehmbar ist. Um mich zu *trauen*, mich selbst zu offenbaren – also über meine Gefühlslage, vielleicht meine Verletztheit o. ä. zu sprechen – muss ich mich wohl und sicher fühlen!

Hier zeigt sich deutlich die Wichtigkeit der Selbstanbindung als Voraussetzung gelingender Kommunikation. Übrigens entspricht dies auch der „Maxime der Qualität“ im Kommunikationsmodell von H. P. Grice (vgl. KIWI 12/2016, S. 22 ff).

Bei der Ich-Botschaft schildere ich, was in mir geschieht, welche Auswirkungen es auf mich hat, wie es sich für mich anfühlt und formuliere dann, was ich brauche. Das werden Sie bereits kennen. Wichtig ist vor allem, sich in Stresssituationen vor falschen Ich-Botschaften zu hüten: „Ich denke, dass Du endlich mit der Klickerei aufhören solltest!“ ist sicher *keine* Ich-Botschaft auf der Selbstoffenbarungsebene, denn die Botschaft ist das „Du sollst!“ (Beziehungsebene).

### „Mit dem Widerstand gehen“ – Faktensätze

Im KIWI Heft 06/2017 beschreibt Xenia Roth (S. 29) ganz wunderbar die Technik „Mit dem Widerstand gehen“ – wenn der Gesprächspartner „gegen“ etwas ist, vielleicht aggressiv, unsachlich und wir uns angegriffen fühlen und uns intuitiv verteidigen wollen. Das ist eine typische schwierige Gesprächssituation, die leicht entgleisen kann bzw. ein Gespräch gründlich „versauen“ kann. Und auch hier ist die Selbstanbindung und die sich daraus ergebende Sicherheit entscheidend!

Denn der „Trick“ ist, *nicht* dem ersten Impuls der Verteidigung zu folgen und gegen zu argumentieren mit dem typischen „Aber ich habe doch.../Aber das war doch nur weil...!“ Denn damit würde ich einsteigen in den „Ringkampf“ und Öl ins Feuer gießen, weil ich „zurück schlage“ und damit der Gesprächspartner sich ebenfalls angegriffen fühlt, den Impuls hat, sich zu verteidigen, mich angreift, ich fühle mich angegriffen, will mich automatisch verteidigen...

Im Zustand der Selbstanbindung kann ich im Körper wahrnehmen, dass ich mich angegriffen fühle. Diese Information ist entscheidend, damit ich wählen kann zwischen verschiedenen Reaktionen: Wenn es mir angemessen erscheint, *kann* ich mich verteidigen (mit allen wahrscheinlichen Folgen), aber ich *muss* es nicht! Ich kann mich stattdessen entscheiden, mich in die Schuhe des Gesprächspartners zu stellen, seine Intention verstehen zu wollen und mich entsprechend zu verhalten. Zum Beispiel durch Nachfragen, oder durch Verständnis für die Position. Und: Das Wörtchen „aber“ sollte ich in solchen Situationen unbedingt vermeiden, weil es Öl ins Feuer gießt.

### **Beispiel:**

Anstatt „Ja, ich kann Sie durchaus verstehen, aber wir machen das hier so.“ lieber zwei *unabhängige* Faktensätze formulieren:

„Ja, ich kann Sie verstehen in Ihrer Sorge um...!“ (*kleine Pause, damit die Botschaft ankommen kann!*) „Wir machen das hier so aus folgendem Grund:...“

### Zuhören – am besten wie Momo

Jemand formulierte einmal über einen gemeinsamen Freund: „He has a Momo-way of listening!“ – der Satz hat mir gefallen, denn ja, dieser Freund hört einem zu, als gäbe es in diesem Moment nichts Wichtigeres auf der ganzen Welt, als zu verstehen, was man zu sagen hat! Ganz und gar da mit seiner ganzen Aufmerksamkeit, seine Körpersprache im Einklang mit dem Lauf der Erzählung. Das fühlt sich wunderbar an! Und auf diese Weise wertschätzend sollte Zuhören am besten immer sein.

Sie kennen solch wertvolle Momente sicher auch! Da kann man sehr anschaulich erleben, was Spiegelneuronen genau tun. Und auch das funktioniert natürlich nur dann, wenn der Zuhörende in vollem Kontakt mit sich selbst ist. Nur dann werden auch all die feinen Zwischentöne hörbar, alle Feinheiten der Körpersprache wahrnehmbar.

Gerade bei Kindern ist der körpersprachliche Aspekt oft besonders bedeutsam, weil viele Kinder noch sehr offen sind für Berührungen – die richtige achtsame Berührung (aus der Sicherheit der eigenen Intuition durch Selbstanbindung heraus) kann Wunder wirken.

Und beim Thema Zuhören zeigt sich ein weiterer wesentlicher Aspekt gelingender Kommunikation: Sich nicht völlig hineinziehen zu lassen, denn ich bin ich und der andere ist der andere! Es ist nicht hilfreich, selber hysterisch zu werden, wenn jemand bei einem aufgeregten Bericht langsam hysterisch wird.

Mitfühlen ja, unbedingt; sich in die Schuhe des anderen stellen, Dinge aus seinem Blickwinkel sehen. Hineinziehen lassen und „untergehen“ in den Empfindungen nein! Auch hier hilft uns die eigene Körperwahrnehmung dabei festzustellen, was in uns passiert, während wir zuhören. Verfügen wir über die Information, sind wir entscheidungsfähig.

### Die Wasserglas-Technik – Positive Sprache

„Oh Gott, die guten Gläser! *Nicht fallen lassen!!!*“ – 21, 22, 23 – und klirrrrr!

Das kennen Sie bestimmt auch... Bei Kindern ist die Wirkung der Botschaft „Nicht fallen lassen“ meist deutlicher als bei Erwachsenen, denn die Wahrscheinlichkeit, dass die guten Gläser fallen werden, erhöht sich mit diesem Warnruf drastisch. Warum?

Unser Denken funktioniert mit Bildern. Wir haben ein Bild für „fallen lassen“, wir haben auch ein Bild für „schnell“ – aber wir haben *kein* Bild für „nicht“. Das bedeutet, die Botschaft, die ankommt ist eine andere als die, die wir senden wollen:

„Nicht fallen lassen!“ → „Fallen lassen!“

„Nicht so schnell!“ → „Schnell!“

Und die „braven“ Kinder tun eben eher als Erwachsene das, was man ihnen zuruft...

Die Botschaft, die wir senden wollen:

„Nicht fallen lassen!“ → „Gut festhalten!“

„Nicht so schnell!“ → „Langsam!“

Denn dafür gibt es auch wieder Bilder in unserem Kopf, die durch diese Botschaften aktiv werden.

Wir können hier zwei Dinge lernen: Wenn ein kleines Kind erfolgreich schwankende Gläser zum Tisch trägt – sicher eine Herausforderung! – dann wächst seine Selbstwirksamkeit natürlich an, denn das ist eine tolle Leistung. Hört es in diesem Moment, dass seine Bezugsperson befürchtet, dass das nicht gelingen wird, ist das entmutigend! Die er-mutigende Botschaft, die Unterstützung bietet, ist „Gut festhalten!“

Langsam gehen! Dann klappt das. ☺“ Und das entspricht ja auch meinem Wunsch, was bei der Handlung heraus kommen soll, nämlich heile Gläser auf dem Tisch.

Wer mit Kindern arbeitet weiß, wenn man Kinder lässt (nicht bedrängt, nicht entmutigt etc.), dann haben sie eine perfekte intuitive Einschätzung ihres Könnens! Das lässt sich allzeit beobachten. Wenn ein Kind also von *sich aus* eine neue, schwierige Herausforderung annimmt, dann mag das erst einmal zu einem Schreck der Bezugsperson führen, weil sie nicht damit gerechnet hat. Aber in Selbstanbindung kann sie ihren eigenen Schrecken bei sich lassen und muss ihn nicht dem Kind überstülpen. Stattdessen kann sie sich aufgrund ihrer Erfahrung und ihres Wissens entscheiden für Ermutigung.

Und: Wenn es mir gelingt, jemanden bei einer schwierigen Herausforderung erfolgreich zu unterstützen aufgrund meiner Fähigkeiten (hier meiner pädagogischen Fähigkeiten), dann wächst natürlich auch meine eigene Selbstwirksamkeit! Und ich werde immer sicherer in meinem pädagogischen Handeln.

Das war Nummer eins. Was wir noch lernen können, ist die Kommunikations-Technik hinter diesen Beispielen: Stellen Sie sich bitte das „berühmte“ Wasserglas vor, das genau zur Hälfte mit Flüssigkeit gefüllt ist, und genau zur Hälfte leer. Das führt zu den beiden bekannten Möglichkeiten, diesen Zustand zu beschreiben: Das Glas ist halb leer, oder das Glas ist halb voll – die Tatsache ist dieselbe. Dann (und nur dann), wenn die Tatsache dieselbe ist, dann steht es uns absolut frei, uns für eine der beiden Beschreibungen zu entscheiden! Gesetzt dem Fall, dass die „halb voll Variante“ die wünschenswerte ist, können wir also diese positive Position einnehmen: „Hurra, das Glas ist ja noch halb voll!“

Warum sollten wir das tun? Weil es massiv die Kommunikation verbessert! Ein Beispiel: Sie rufen bei einem Amt an und müssen dringend mit dem Sachbearbeiter Herrn Müller sprechen. Es meldet sich Frau Meyer, die auf die Frage nach Herrn Müller antwortet: „Herr Müller ist nicht mehr da!“ – und Sie denken „Leute! Es ist erst zwei, arbeitet denn bei Euch auch mal jemand? Das darf doch echt nicht wahr sein...!“ – und entsprechend schlecht ist Ihre Laune in Blitzesschnelle nach dieser Information.

Die Tatsachen: Herr Müller und Frau Meyer teilen sich eine Stelle, Herr Müller ist morgen früh ab acht wieder persönlich erreichbar, und jetzt kann Frau Meyer auch weiter helfen. Wenn diese Tatsachen *jetzt* von Frau Meyer genannt werden, dann sind Sie aber schon sehr schlecht gelaunt, weil Frau Meyer sich zunächst für die „halb leer Variante“ entschieden hat...

Zurück auf Los: Frau Meyer geht ans Telefon, Sie fragen nach Herrn Müller, Frau Meyer antwortet (halb voll Variante): „Herr Müller ist morgen früh ab acht wieder persönlich erreichbar. Vielleicht kann ich Ihnen auch helfen, worum geht es denn?“ – Sie wollen wissen, was geht, darum rufen Sie an. Sie wollen *nicht* wissen, was nicht geht (Herr Müller ist schon weg). Darum führt die „halb leer Variante“ umgehend zu schlechter Laune, die „halb voll Variante“ führt (vermutlich) dazu, dass Sie Ihr Anliegen formulieren, in guter Laune.

Darum macht auch der Satz „Dafür bin ich nicht zuständig“ einen dicken Hals, der Satz „Dafür ist Frau Schmidt zuständig, ich verbinde Sie/ich gebe Ihnen die Durchwahl/sie erreichen Sie ab 15 Uhr“ hingegen ist „halb voll“!

Der Zettel an der Tür „Bitte nicht schließen!!!“ führt zu häufig geschlossener Türe, weil die Botschaft im Vorbeilaufen eben „schließen“ ist. Die Tür bleibt offen mit „Bitte offen lassen!“

Die Positive Sprache darf nicht verwechselt werden mit dem sogenannten „Positiven Denken“ – kurz gesagt: Wenn ich denke, es klappt, dann klappt es auch. Das funktioniert zuweilen sehr gut, um mir mehr Sicherheit zu geben, mehr an mich zu glauben. Aber es kann nur dann funktionieren, wenn ich auch wirklich die Fähigkeiten dazu habe – habe ich die nicht, geht es halt trotzdem schief... Positive Sprache basiert immer auf Tatsachen! Und auf meiner Entscheidung, in meiner Kommunikation die eine oder die andere Seite der Medaille zu wählen.

Wie kommt man am einfachsten auf die „halb voll Variante“ in einer Situation? Indem man sich fragt: Was geht/wie soll es sein? Was kann ich tun?

Statt „Oh je, wir haben den Ball jetzt gar nicht dabei, den haben wir vergessen! Dann können wir jetzt leider doch nicht Ballspielen!“ lieber „Der Ball liegt zu Hause! Dann überlegen wir jetzt mal, wann wir Ballspielen können!“

Durch den Fokus auf *Was geht/wie soll es sein? Was kann ich tun?* suchen wir automatisch nach Lösungen, statt uns in Frust zu verlieren. Und das ist ein sehr sehr wesentlicher Vorteil dieser Technik. Denn wir kommunizieren ja den lieben langen Tag über permanent und ständig – auch mit uns selbst. Und wenn dabei unser Fokus positiv und lösungsorientiert ist, dann spart das eine Menge Zeit für Diskussionen, eine Menge unnötigen Stress.

### Wie spreche ich mit mir selbst?

Mit der Art und Weise, dem Fokus, unserer Kommunikation beeinflussen wir massiv die Gesprächssituation. Und das tun wir auch in der Kommunikation mit uns selbst. Wenn Ihnen also noch ein guter Grund fehlt, sich an der Positiven Sprache als neue Gewohnheit zu versuchen, dann schauen Sie einmal auf dieses Beispiel:

*Der Wecker hat nicht geklingelt, ich habe verschlafen, und zwar massiv! Der Blick auf die Uhr jagt meinen Puls hoch, ich springe aus dem Bett mit dem Gedanken „Ach Du Sch...! Das darf nicht wahr sein! Das schaffe ich ja nie!“ Ich gerate in Panik, was schief gehen kann, geht schief, ich reiße einen Knopf ab von der Bluse, die ich gerade in Hektik übergezogen habe („Ja klar, das musste ja jetzt auch noch passieren!“), der Orangensaft landet leider auf der weißen Hose („Sch..., Sch..., Sch...!!! Jetzt schaffe ich es ganz sicher nicht mehr!“) und ich rutsche in der Eile auf der Treppe aus und schlage mir schmerzhaft das Knie an... („Warum habe ich immer so ein Pech?! Warum muss mir das passieren?!!“), mir ist zum Heulen – dieser Tag wird nicht mehr mein Freund.*

Das war Variante A. Versuchen wir es mit der Wasserglas-Technik, Variante B:



*Der Wecker hat nicht geklingelt, ich habe verschlafen, und zwar massiv! Der Blick auf die Uhr jagt meinen Puls hoch, ich springe aus dem Bett mit dem Gedanken „Ach Du Sch...! Das darf nicht wahr sein! Okay, durchatmen! Was mache ich jetzt am besten?!“ Ich beruhige kurz mein Nervenkostüm und überlege, wen ich jetzt anrufe, was ich sagen werden, und was ich realistischer Weise sonst noch schaffen kann, und was ich gleich tun werde, um das Beste aus der Situation zu machen.*

Zu Anschauungszwecken ist das Beispiel wieder drastisch gewählt, aber ich denke, wir erkennen alle die Situation wieder, in die uns eine Gewohnheit zu Negativer Sprache bzw. negativem Fokus treiben kann. Unsere Kommunikationsweise, unsere Kommunikationsgewohnheiten sind immer gleich, ob ich mit anderen oder ob ich mit mir selber spreche. Und wie sehr der Fokus auf „halb leer“ oder eben „halb voll“ Einfluss ausübt, ist eine Tatsache, die wir jederzeit beobachten können. „Halb leer“ führt oft in die Stressspirale, in der wir mit diesem Fokus dann leicht stecken bleiben. Und ja, Variante A ist sicher nicht selbstwirksamkeitsförderlich!

Wenn wir hingegen lernen, immer häufiger die Positive Sprache zu verwenden, werden wir besonders in schwierigen Situationen sehr viel bessere Kommunikationsergebnisse haben. Hier liegt ein großes Potential zur Stressvermeidung und zum Wachstum der kommunikativen Selbstwirksamkeit.

### Pause!

Das Beste zum Schluss: Eine Technik, leicht zu verstehen, leicht anzuwenden, extrem wirksam. Pausen setzen.

Eine Pause – eine Sekunde, vielleicht zwei – in einem Gesprächsfluss eröffnet eine Raum! Den Raum für Verstehen.

Damit der „Groschen fallen kann“, eine Botschaft in ihrer vollen Bedeutung im Kopf ankommen kann, braucht es diesen Raum.

Typische Situation: Jemand berichtet von etwas persönlich Bedeutsamem, kaum hat er sein letztes Wort gesagt, „hagelt“ es schon eine Erwiderung. Wie fühlt sich so etwas an? Man fühlt sich nicht wirklich wertgeschätzt, verstanden...

Ich kannte einmal eine Frau, die sich das, was jemand ihr erzählte, mit geschlossenen Augen wörtlich auf der Zunge zergehen ließ – sie bewegte ihre Lippen beim Zuhören, als ob sie etwas schmeckte... So weit muss es sicher nicht gehen, aber die Richtung stimmt: Um jemanden wirklich verstehen zu können, brauchen wir einen Moment, in dem das Gesagte in uns wirken kann, die Botschaft durch die „Gänge“ unseres Gehirns hallen kann und Resonanzen erzeugen.

Anderes typisches Beispiel: „Oh ja, das kenne ich auch, da kann ich Dich gut verstehen, das war bestimmt nicht angenehm! Ich hatte mal die Situation...“

Umgekehrt sind nicht nur beim Zuhören diese kleinen Pausen, diese Räume wesentlich. Auch, wenn bei meinem Gesprächspartner eine Botschaft wirklich ankommen soll, dann braucht auch er die Zeit, die Resonanzräume klingen zu lassen. Wenn ich mein

Verständnis wirklich ernst meine, dann muss der Raum dafür eröffnet werden, bevor ich von mir selber berichte.

Ob eine Pause lang genug ist bzw. ob sie ihren Zweck erfüllt hat, teilt uns der Gesprächspartner durch eine verbale oder non-verbale Reaktion eindeutig mit. Also einfach Augen auf – in Selbstanbindung! Und ob wir die Botschaft schon völlig gehört haben, teilen uns unsere Körperempfindungen und Gefühle mit (Resonanzen) – in Selbstanbindung. ☺

### Mit Freude auf dem Weg

Wenn wir in Kontakt mit uns selbst sind und Zugriff auf sowohl unser Intuition wie auch unsere Denkfähigkeit haben, dann läuft zum einen der große Teil unserer intuitiven, non-verbale Kommunikation von ganz allein. Zum anderen sind wir dann in der Lage, einige wesentliche Werkzeuge gelingender Kommunikation wirkungsvoll einzusetzen, die auch die verbale Kommunikation sehr viel leichter machen und zu den gewünschten Kommunikationsergebnissen führen.

Durch beides gelingen Kommunikation und Miteinander immer besser, unsere Selbstwirksamkeit hat reichlich Gelegenheiten, zu sprießen und zu erblühen. Und freudiger „Nebeneffekt“ ist es, durch unser Tun in diesen so wesentlichen Bereichen unseres Lebens ein wunderbares Vorbild zu sein. Gerade Kinder suchen nach dem „richtigen Weg“ – wenn sie erleben, wie gut es sich anfühlt, von Ihnen ganz wahrgenommen zu werden und mit Ihnen auf Augenhöhe zu kommunizieren (im Rahmen der gemeinsamen Möglichkeiten), werde sie gerne diesem Weg nacheifern. Einfach, weil es sich so gut und richtig anfühlt! Ich wünsche Ihnen viel Freude auf Ihrem Weg!

Bauer, Joachim (2016, 7. Auflage). Das Gedächtnis des Körpers. Wie Beziehungen und Lebensstile unsere Gene steuern. Frankfurt aM, Piper.

Bauer, Joachim (2016, 24. Auflage). Warum ich fühle, was du fühlst. Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneurone. München: Heyne.

Harms, Thomas (2016, 2. Auflage). Emotionelle Erste Hilfe. Bindungsförderung – Krisenintervention – Eltern-Baby-Therapie

Harms, Thomas (2016). Wege der Bindungsförderung. Bremen: EAZ.

Artikel und Videos von und mit Thomas Harms unter <https://www.emotionelle-erste-hilfe.org/mediathek/#buecher>

Schmitz, Gerdamarie S. (2007). Was ich will, das kann ich auch. Selbstwirksamkeit - Schlüssel für gute Entwicklung. Freiburg: Herder Spektrum.