

Das Geheimnis  
guter Kommunikation



Angela Gatterburg und  
Dietmar Pieper (Hg.)

# Das Geheimnis guter Kommunikation

In der Liebe, im Beruf,  
in der digitalen Welt

Fiona Ehlers, Jan Fleischhauer,  
Jens Glüsing, Annette Großbongardt,  
Michael Hengstenberg, Alexander Jung,  
Hasnain Kazim, Joachim Kronsbein,  
Kerstin Kullmann, Kristina Maroldt,  
Bettina Musall, Conny Neumann,  
Isabell Prophet, Antonia Roch,  
Johannes Saltzwedel, Hilmar Schmundt,  
Eva-Maria Schnurr, Wieland Wagner,  
Susanne Weingarten, Robert Zsolnay

Deutsche Verlags-Anstalt

Die Texte dieses Buches sind erstmals in dem Heft »Versteh mich nicht falsch!  
Erfolgreiche Kommunikation in der Liebe, im Beruf, in der digitalen Welt«  
(Heft 3/2015) aus der Reihe SPIEGEL WISSEN erschienen.

Der Verlag weist ausdrücklich darauf hin, dass im Text enthaltene  
externe Links vom Verlag nur bis zum Zeitpunkt der Buchveröffentlichung  
eingesehen werden konnten. Auf spätere Veränderungen hat der Verlag  
keinerlei Einfluss. Eine Haftung des Verlags ist daher ausgeschlossen.



Verlagsgruppe Random House FSC® N001967

1. Auflage

Copyright © 2016 Deutsche Verlags-Anstalt, München,  
in der Verlagsgruppe Random House GmbH,  
Neumarkter Str. 28, 81673 München und  
SPIEGEL-Verlag, Ericusspitze 1, 20457 Hamburg  
Alle Rechte vorbehalten

Umschlaggestaltung: Büro Jorge Schmidt, München  
Umschlagmotiv und Grafiken: Pia Bublies/SPIEGEL WISSEN  
Typografie und Satz: DVA/Andrea Mogwitz  
Gesetzt aus der Sabon Next  
Druck und Bindung: GGP Media GmbH, Pößneck  
Printed in Germany  
ISBN 978-3-421-04735-9

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

 Dieses Buch ist auch als E-Book erhältlich.

# Inhalt

Vorwort . . . . . 9

## Teil I

SPRECHEN UND VERSTEHEN . . . . . 13

»Zauberkraft zwischen zwei Menschen« . . . . 15

Ein Gespräch mit dem Psychologen Friedemann Schulz von Thun über authentische Kommunikation und unser inneres Team – *Von Angela Gatterburg und Dietmar Pieper*

Was wäre die Welt ohne Liebesbriefe? . . . . . 29

Sie bewegen unsere Herzen, sind nostalgisch und zeitlos zugleich – *Von Angela Gatterburg*

Glücksfaktor . . . . . 31

Partnerschaftliche Lernprogramme können Paaren dabei helfen, ihre Beziehung deutlich zu verbessern – *Von Michael Hengstenberg*

Wie Onlineshopping . . . . . 47

Eine attraktive Frau begibt sich mit der Dating-App Tinder auf Partnersuche und bald wird es turbulent – *Von Conny Neumann*

Die Kraft der Stillen . . . . .	56
Extrovertierte Menschen bekommen gewöhnlich die meiste Aufmerksamkeit. Dabei verfügen Introvertierte über ganz besondere Qualitäten – <i>Von Kerstin Kullmann</i>	
Der Körper spricht mit . . . . .	65
Gestik, Stimme und Mimik spielen bei unserer Selbstdarstellung eine entscheidende Rolle – <i>Von Robert Zsolnay</i>	
Kampf um den Kuchen . . . . .	78
Ob es um eine Gehaltserhöhung oder einen Chefposten geht: Die Kunst des klugen Verhandeln lässt sich lernen – <i>Von Kristina Maroldt</i>	
Nach dem Stottern ... geht es weiter . . . . .	84
Worauf es in einem Bewerbungsgespräch wirklich ankommt – <i>Von Antonia Roch</i>	
Teil II	
SPRACHE UND ICH . . . . .	89
»Hey, hör mir zu!« . . . . .	91
Wie kommt die Kommunikationsfähigkeit ins Kind? Eltern sollten ein positives Beispiel geben und gute Verständigung im Alltag vorleben – <i>Von Susanne Weingarten</i>	
Mode mit und ohne Stil . . . . .	100
Kleidung, Schmuck und Tätowierungen senden immer eine Botschaft. Aber häufig kommt sie anders an, als wir es beabsichtigen – <i>Von Joachim Kronsbein</i>	

»Das war eine Revolution« . . . . . 105  
Innere Monologe tragen viel zu unserer Persönlichkeit bei.  
Ein neues Training vermittelt mehr Selbstmitgefühl und  
Freundlichkeit – *Von Angela Gatterburg*

Ruhe im Rudel . . . . . 112  
Die Kollegen lausen oder sich stolz auf die Brust trommeln –  
der niederländische Biologe Patrick van Veen erläutert die  
Ähnlichkeit zwischen Menschen und Affen – *Von Bettina  
Musall*

Woher kommt der Small Talk? . . . . . 118  
Was in Frankreich funktioniert, bewährt sich woanders  
noch lange nicht. Eine kleine Betrachtung – *Von Annette  
Großbongardt*

Sofort im Bild . . . . . 120  
Piktogramme sind Symbole, die wie eine international ver-  
ständliche Spezialexpression funktionieren. Worauf müssen die  
Designer achten? – *Von Johannes Saltzwedel*

Teil III

WIR UND DIE WELT . . . . . 131

»Ich nutze das Smartphone viel,  
aber es ist nicht wichtig« . . . . . 133  
Jugendliche erzählen im Interview von ihren Erfahrungen in  
sozialen Netzwerken – *Von Eva-Maria Schnurr*

Instant-Glück . . . . .	142
»Ich poste, also bin ich« – was bedeutet das? Eine Spurensuche im Fotonetzwerk Instagram – <i>Von Isabell Prophet</i>	
»Wir überschätzen Charisma« . . . . .	148
Wahlkampfexperte Frank Stauss über die kommunikative Macht der Gefühle und überzeugende Strategien für Politiker – <i>Von Jan Fleischbauer</i>	
Plausch mit der Maschine . . . . .	157
Sie können sprechen, tanzen, singen und mit der Hüfte wackeln. So sollen Roboter uns den Alltag erleichtern – <i>Von Alexander Jung</i>	
Miss Cortanas vergoldete Phrasen . . . . .	165
Digitale Sprachassistenten nehmen uns viele Aufgaben ab. Wie intelligent sind sie? – <i>Von Hilmar Schmundt</i>	
Der fremde Blick . . . . .	175
SPIEGEL-Korrespondenten über ihre Kommunikations-erfahrungen in anderen Ländern	

## ANHANG

Buchtipps . . . . .	183
Autorenverzeichnis . . . . .	185
Dank . . . . .	187
Sach- und Personenregister . . . . .	188



## Vorwort

---

Ob Professor, Kellnerin, Bauarbeiter oder Bundeskanzler: »Man kann nicht nicht kommunizieren«, sagte der Psychotherapeut und Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick. Mit jeder Äußerung zeigen wir etwas von uns. Aber auch wenn wir uns ausdrücklich nicht äußern, kann das sehr beredt sein.

Doch wie genau sieht gute Kommunikation eigentlich aus? Welche Voraussetzungen sind dafür notwendig, mental und emotional? Mit welcher inneren Haltung und mit welchen Strategien lässt sich die Verständigung von Mensch zu Mensch verbessern, beruflich und privat? Auf alle diese Fragen wollen die Autoren dieses Buches Antworten geben und beziehen sich dabei auf die aktuellsten Kommunikationskonzepte und psychologischen Erkenntnisse.

In den folgenden Kapiteln präsentieren sie den heutigen Forschungsstand zur nonverbalen Kommunikation und zeigen die enorme Bedeutung von Gestik, Mimik und Stimme anhand konkreter Beispiele. Denn nicht nur was wir sagen ist wesentlich, sondern auch, wie wir es mit Gestik und Mimik unterstreichen. Vieles lässt sich üben, etwa die nonverbalen Signale oder der Ablauf eines Bewerbungsgesprächs. Dennoch ist gute Kommunikation mehr als die Anwendung erprobter Techniken; sie erfordert unsere ganze Persönlichkeit.

Worte können wie Magie wirken – aber auch verwirren oder verletzen. Wer es schafft, im Gespräch den richtigen Ton zu treffen und überzeugend aufzutreten, hat in fast jeder Lebenslage einen Vorteil. Damit Kommunikation nicht ins Leere läuft, missverstanden wird oder den anderen gar gegen uns aufbringt, sind Respekt, Empathie und Humor hilfreich.

Unterschiedliche Gesprächspartner erfordern dabei ganz unterschiedliche Fähigkeiten. Eine besondere Kunst ist es, mit Kindern so zu reden, dass sie zuhören, und ihnen so zuzuhören, dass sie reden. Eltern können ihrem Nachwuchs kaum etwas Wichtigeres mitgeben als die Gabe guter Kommunikationsfähigkeit. Das vorliegende Buch zeigt deswegen auch, wie sich das Ausdrucksvermögen von Kindern entwickelt und wie wir innerlich mit uns selbst sprechen – freundlich, nachsichtig und ermutigend oder eher streng, unduldsam und fordernd. Diese verinnerlichten Gesprächsmuster, die wir meist in der Kindheit gelernt haben, prägen unser Selbstbild und unseren Kommunikationsstil mit anderen.

Auch die Kommunikation in der Partnerschaft ist mitunter konfliktreich. Der Frage, was in Gesprächen zwischen Mann und Frau schiefgehen kann, widmet sich ein Beitrag, der die Todsünden der Paarkommunikation identifiziert und auch spezielle Trainingsprogramme vorstellt, mit denen Paare lernen können, besser und liebevoller miteinander zu sprechen und offener zuzuhören.

Ein weiterer Schwerpunkt des Buches liegt auf beruflichen Fragen: Fachleute erklären, wie wir uns bei einer Bewerbung gut präsentieren, wie wir konstruktiv mit Kollegen und Chefs umgehen und geschickt verhandeln. Da wir Menschen Beziehungswesen sind, geht es auch um die

Notwendigkeit von gutem Konfliktmanagement sowie den souveränen Umgang mit Kritik und ehrlichem Feedback.

Zum Einstieg in das Buch erläutert der wohl bekannteste deutsche Kommunikationsexperte Friedemann Schulz von Thun in einem ausführlichen Gespräch, worauf es bei der Anwendung der von ihm entdeckten Gesetzmäßigkeiten ankommt, zum Beispiel beim Modell des »inneren Teams« oder beim Kommunikationsquadrat. Schulz von Thun rät davon ab, auf vermeintliche Patentrezepte und rhetorische Bausteine zu setzen. Stattdessen empfiehlt er, auf die »Wahrheit der Situation« zu achten: »Eine Kommunikation ist gut, wenn sie stimmig ist.«

Hamburg, im Frühjahr 2016

Angela Gatterburg und Dietmar Pieper



Angela Gatterburg

### **Das Geheimnis guter Kommunikation**

In der Liebe, im Beruf, in der digitalen Welt  
Ein SPIEGEL-Buch

Paperback, Klappenbroschur, 192 Seiten, 13,5 x 21,5 cm  
5 s/w Abbildungen  
ISBN: 978-3-421-04735-9

DVA Sachbuch

Erscheinungstermin: März 2016

Versteh mich nicht falsch!

Ob privat oder professionell, direkt oder digital: Der Mensch ist ein Beziehungswesen und darauf angewiesen, mit anderen in gutem Kontakt zu stehen. Wem es gelingt, den richtigen Ton zu treffen, ist fast immer im Vorteil. Doch worauf kommt es in unterschiedlichen Gesprächssituationen an? Und mit welchen Strategien lässt sich die Verständigung verbessern, beruflich wie privat?

Auf Basis neuester psychologischer Erkenntnisse und aktueller Kommunikationskonzepte gibt das vorliegende Buch Hilfestellung dabei, in jeder Lebenslage erfolgreich zu kommunizieren. SPIEGEL-Autoren und Kommunikationsexperten stellen etwa Trainingsprogramme vor, mit denen man lernen kann, in Partnerschaft und Familie besser miteinander zu sprechen und offener zuzuhören, und sie geben Tipps, wie wir uns bei einer Bewerbung gut präsentieren und konstruktiv mit Kollegen und Chefs umgehen.



**Der Titel im Katalog**