

Barbara Berckhan

Leicht und locker kommunizieren

Barbara Berckhan

Leicht und locker kommunizieren

So finden Sie eine gemeinsame
Wellenlänge

Kösel



Verlagsgruppe Random House FSC-DEU-0100
Das für dieses Buch verwendete FSC®-zertifizierte Papier
Classic 95 liefert Stora Enso, Finnland.

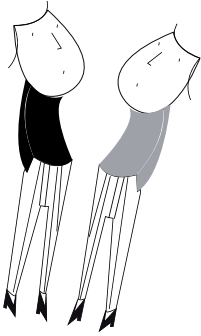
Copyright © 2011 Kösel-Verlag, München,
in der Verlagsgruppe Random House GmbH
Umschlag: Weiss Werkstatt, München
Umschlagmotiv und Illustrationen im Innenteil:
Eva Gnettner, Weiss Werkstatt, München
Redaktion: Silke Uhlemann, München
Druck und Bindung: GGP Media GmbH, Pößneck
Printed in Germany
ISBN 978-3-466-30912-2

www.koesel.de

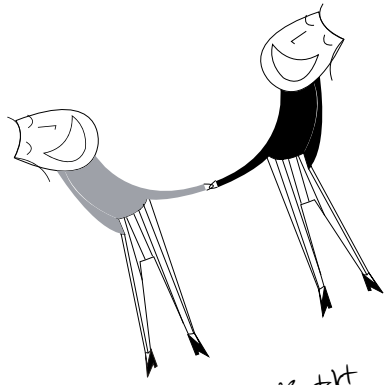
Inhalt

Einleitung	9
DAS ERSTE WERKZEUG:	
Die Aufmerksamkeit	11
Wie Sie einem anderen Menschen zeigen, dass Sie ihn aufmerksam beachten	15
Die vier einfachsten Aufmerksamkeitsköder oder wie Sie dafür sorgen, dass andere Menschen Sie beachten	25
Wie Sie dafür sorgen können, dass man Ihnen zuhört	31
Die Inseln der Aufmerksamkeit oder wie Sie Ihre Partnerschaft aus der Routine rausholen	35
Zusammenfassung	38
DAS ZWEITE WERKZEUG:	
Der Kontakt	39
Wie Sie mit fremden Leuten einen guten Kontakt aufbauen können	43
Nehmen Sie Kontakt zu Ihrem Schubladen-Denken auf	59
So können Sie andere Menschen klar wahrnehmen	63
Zusammenfassung	64
DAS DRITTE WERKZEUG:	
Die gemeinsame Wellenlänge	65
So können Sie entspannter auf andere Menschen zugehen	71
So stellen Sie eine gemeinsame Wellenlänge her	82
Gemeinsame Wellenlänge? Nein Danke!	83
Zusammenfassung	92

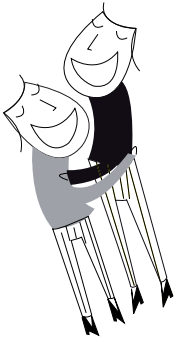
DAS VIERTE WERKZEUG:	
Die Bestätigung	93
Was Bestätigung wirklich ist und was Bestätigung <i>nicht</i> ist	97
Warum es wichtig ist, andere Menschen zu bestätigen (gelten zu lassen)	104
Wie Sie schwierige Menschen bestätigen können	118
Zusammenfassung	120
DAS FÜNFTE WERKZEUG:	
Die Diplomatie	121
Was Sie mit dem fünften Werkzeug, der Diplomatie, erreichen können	130
Wie Sie etwas Unangenehmes diplomatisch ausdrücken	131
Wie Sie die passenden diplomatischen Worte finden	137
So können Sie Ihr Nein diplomatisch verpacken	144
So können Sie Direktheit und Diplomatie miteinander verbinden	148
Zusammenfassung	151
ÜBERSICHT:	
Die Grundsätze der Kommunikation.....	153
Schlusswort	155
Literatur	156



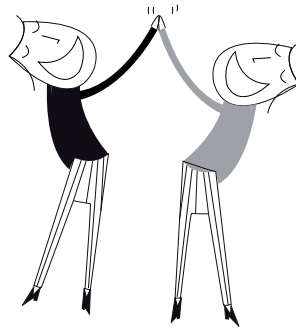
Die Aufmerksamkeit



Der Kontakt

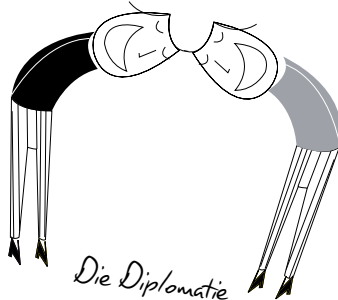


*Die gemeinsame
Wellenfänge*



Die Bestätigung

**Die fünf Werkzeuge
der Kommunikation**



Die Diplomatie

Einleitung

Eine warmherzige und verständnisvolle Kommunikation – wie geht das eigentlich? In den letzten zehn Jahren habe ich eine Menge darüber geschrieben, mit welchen Strategien wir unsere Probleme mit anderen Leuten lösen können. Dabei ging es darum, sich durchzusetzen, die eigenen Interessen zu vertreten und mit den Seltsamkeiten der anderen fertig zu werden. Aber ich habe nie erklärt, wie wir es von Anfang richtig hinbekommen. Wie wir so miteinander reden können, dass daraus gute Beziehungen entstehen. Genau das hole ich in diesem Buch nach.

Hier beschreibe ich, wie wir es schaffen, von vornherein eine gute Verbindung zu einem anderen Menschen aufzubauen. Egal, ob der Betreffende nur zwei Stunden in der Bahn neben uns sitzt. Oder ob es sich um unseren Kollegen handelt, mit dem wir täglich zusammenarbeiten, oder ob es unsere Nachbarin ist, mit der wir Wand an Wand wohnen, oder unser Partner, mit dem wir Tisch, Bett und Badezimmer teilen. Wie entsteht eine gute Beziehung?

Sich mit jemandem gut verstehen – ist das nicht einfach nur ein glücklicher Zufall? Nein, das täuscht. Gute Beziehungen und gegenseitiges Verständnis sind kein Zufall oder pures Glück. Wir alle können bewusst und absichtlich eine gute Kommunikation aufbauen.

In all den Jahren, die ich bereits als Kommunikationstrainerin arbeite, habe ich gelernt, das Einfache zu schät-

zen. Das, was klar und plausibel ist, ist auch das, was im Alltag funktioniert.

Deshalb beschreibe ich fünf einfache Werkzeuge, die Sie brauchen, um mit anderen Menschen gut auszukommen. Sie brauchen kein Hochschulstudium und keine Spezialausbildung, um sie anzuwenden. Alle fünf Werkzeuge hintereinander ergeben den Stoff, aus dem warmherzige und verständnisvolle Beziehungen entstehen.

DAS ERSTE WERKZEUG:

Die Aufmerksamkeit

Am Anfang war die Aufmerksamkeit. Egal, ob es sich um ein Gespräch, eine Verhandlung, einen Flirt oder einen Streit handelt – am Anfang heißt es immer: Ich sehe dich. Ich beachte dich. Das ist quasi der Urknall der Kommunikation.

Weil mit der Aufmerksamkeit alles anfängt, ist sie auch das erste Werkzeug, das ich Ihnen hier vorstelle, denn ohne dieses Werkzeug geht nichts.

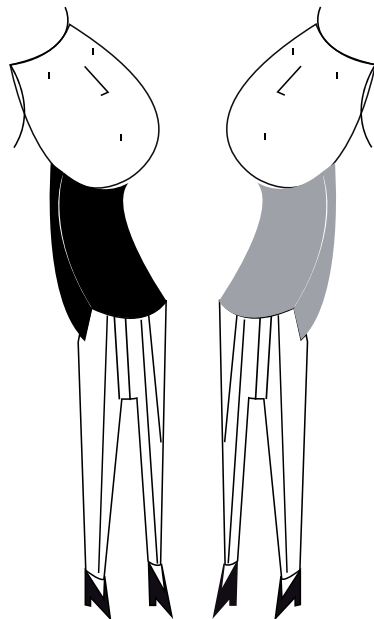


Abb. 1 Aufmerksamkeit für den anderen – damit beginnt jede Kommunikation

Jede Beziehung, die Sie zu einem anderen Menschen haben, beginnt damit, dass Sie diesem Menschen Ihre Aufmerksamkeit schenken. Aber so einfach, wie das hier klingt, ist es nicht immer. Vor allem nicht, wenn Sie so ungefähr vierzehn oder fünfzehn Jahre alt sind. Und wenn Sie anfangen, sich für Jungs zu interessieren. Dann wird es richtig kompliziert mit der Aufmerksamkeit.

Du gefällst mir, deshalb guck ich weg

DIE INTERESSANTEN JUNGS DURFTE MAN NICHT ZU LANGE ANGLOTZEN. Das ging gar nicht. Alle Mädchen wussten das. Ich wusste das natürlich auch. Die meiste Zeit ignorierten wir die Jungs. Es gab dafür zwei gute Gründe.

Der erste Grund war die Tatsache, dass viele Jungs in unserer Schulklasse noch kleine Kinder waren. Sie tobten herum, prügeln sich, machten Unsinn – kurzum: Sie spielten noch. Und genau deshalb bekamen sie von uns Mädchen keine Aufmerksamkeit.

Und dann war da noch die zweite Sorte Jungs. Die waren so wie wir. Also praktisch erwachsen. Die waren interessant. Und deshalb wurden sie auch von uns ignoriert, aber auf eine ganz andere Art. Wir beobachteten sie nur aus dem Augenwinkel heraus. Wir guckten, wenn sie nicht guckten. Wir Mädchen studierten sie, ohne dass sie etwas mitbekamen.

Natürlich waren sie das Gesprächsthema Nummer eins: »Wen findest du gut und warum?« So wurden die interessanten Jungs durchgehechelt, in allen Einzelheiten: Klamotten, Frisur, Körperbau, wovon er ein Fan ist (Musik) und wie er sich so benimmt.

Ich fand Rüdiger ganz gut. Er war ein wenig größer und älter

als ich, eine Schulklasse über mir. Er trug knallenge Jeans, wie ich. Und er hatte schulterlange, blonde Haare mit Seitenscheitel. Seine Haare lagen glatt am Kopf an, weil sie ein wenig fettig waren. Fettige Haare hatte damals fast jeder. Er kämmte seine Haare mindestens so häufig, wie ich meine. Den Kamm hatte er immer dabei, hinten in der Hosentasche seiner Jeans. Ach, Rüdiger war ein klasse Typ.

Wer jetzt denkt, dass der Junge immer den ersten Schritt tut, hat keine Ahnung. Das Mädchen fängt an, indem es den Jungen unauffällig ins Visier nimmt. Also fing ich an, Rüdiger auszukundschaften.

Hat er schon eine Freundin? Nein, ich konnte in seiner Nähe kein anderes Mädchen entdecken. In der Pause stand er meistens neben der Turnhalle und alberte mit ein paar Typen aus seiner Klasse herum. Ab jetzt stand ich dort in seiner Nähe, natürlich nicht allein, sondern mit ein paar Freundinnen aus meiner Klasse. Die gaben mir Deckung. Wir Mädchen alberten auch herum, vielleicht ein wenig lauter als sonst. Aufmerksamkeit erregen und gesehen werden, das war jetzt ganz wichtig.

Zufällige Begegnungen auf dem Schulgelände waren kompliziert, aber auch notwendig, um festzustellen, was zwischen uns lief.

Ich sah ihn schon von Weitem. Er kam mir entgegen und gleich würden wir aneinander vorbeigehen. Wir waren schätzungsweise noch fünfzig Meter voneinander entfernt. Ich guckte ihn nur kurz an und sofort wieder weg, während ich gleichzeitig meine langen Haare nach hinten strich und meinen Busen etwas nach vorn schob. Das musste unbedingt unauffällig geschehen, damit er nicht dachte, ich mache das seinetwegen.

Wichtig war, was Rüdiger jetzt tat. Wenn er darauf reagierte, hatte ich ihn an der Angel. Rüdiger sah mich. Und er guckte sofort angestrengt zur Seite. Dabei streckte er seinen Rücken,

wahrscheinlich um größer zu wirken. Und er hakte beide Daumen in die Vordertaschen seiner Jeans ein. Er ging zwar wie Popeye, der Seemann, aber er hatte mich bemerkt und er ließ sich nichts anmerken, genau wie ich. Ein gutes Zeichen!

Ja, so war das mit der Aufmerksamkeit damals: Das angestregte Weggucken plus die kleinen Veränderungen in der Körpersprache – beides waren eindeutige Signale für ein gegenseitiges Interesse.

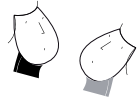
Das war der Startschuss und jetzt konnte die Liebesgeschichte richtig losgehen. Der Rest ist schnell erzählt. Alles, was wir brauchten, war eine passende Gelegenheit. Das war damals traditionell eine Fete. In unserem Fall eine Geburtstagsfete im Keller. Rüdiger stand »zufällig« neben mir und fragte mich von der Seite, ohne mich anzuschauen: »Und? Willst du tanzen?« Na logisch!

Jetzt kam der normale Stufenplan zum Einsatz: erst getrennt tanzen, dann zusammen eng tanzen und später rumknutschen. Von da an gingen wir zusammen. Ganze drei Monate lang.

Da schau an!

Falls Sie nicht mehr vierzehn oder fünfzehn Jahre alt sind, können Sie es sich einfacher machen. Sie müssen Ihre Aufmerksamkeit nicht verstecken. Stattdessen können Sie sie bewusst einsetzen, um mit einem anderen Menschen in Kontakt zu treten. Die besten Anregungen, wie Sie das schaffen, habe ich hier aufgelistet. Bei der Zusammenstellung dieser Tipps habe ich nicht nur an Flirts und Liebesbeziehungen gedacht. Jede Art von Beziehung – auch die zu Kunden, Nachbarn, Schülern oder Mitreisenden – beginnt damit, dass Sie hingucken.

WIE SIE EINEM ANDEREN MENSCHEN ZEIGEN, DASS SIE IHN AUFMERKSAM BEACHTEN



- ✗ Nehmen Sie einen klaren, freundlichen Blickkontakt zum anderen auf.
- ✗ Fügen Sie mithilfe Ihrer Körpersprache ein Ich-seh-dich-Signal hinzu. Das kann ein Nicken, ein Lächeln oder eine winkende Geste mit der Hand sein.
- ✗ Halten Sie den Blickkontakt ein klein wenig länger als üblich.
- ✗ Freuen Sie sich sichtbar über eine positive Reaktion des anderen.

Beziehungen entstehen manchmal aus einem einzigen Moment klarer Aufmerksamkeit. Dieser eine Moment reicht aus, damit wir Kontakt zu jemandem bekommen. Später, im Alltag, kommen dann die vielen kleinen Momente klarer, wohlwollender Aufmerksamkeit hinzu, durch die wir eine Beziehung aufbauen und vertiefen.

Denken Sie an Ihre Nachbarschaft. Sie sind beispielsweise neu in das Haus eingezogen. Die Nachbarschaft entsteht durch das regelmäßige Beachten der Nachbarn, das wiederholte Grüßen im Treppenhaus und die paar Worte, die man miteinander wechselt. Es ist nicht eine einzige Begegnung, sondern die regelmäßige Aufmerksamkeit, die solche Beziehungen wachsen lässt.

Ähnliches gilt für die Kollegen am Arbeitsplatz und für die Leute, die wir im Fitnessstudio oder im Sportverein treffen. Oder die Leute, die wir am Hotelpool kennenlernen. Eine wohlwollende Aufmerksamkeit ist das erste Werkzeug und zugleich der Startschuss für eine gute Kom-

munikation. Ob am Ende daraus eine tragfähige Verbindung wird, hängt allerdings auch noch von den anderen Werkzeugen ab, die ich in den nachfolgenden Kapiteln beschreibe. Aber am Anfang heißt es immer: Bitte recht aufmerksam!

Ich will auch beachtet werden

Fast jeder von uns hat in seinem Leben schon mal darum gekämpft, von anderen beachtet zu werden. Wer mit Geschwistern aufgewachsen ist, bekam nicht die ganze Aufmerksamkeit der Eltern. Der Bruder oder die Schwester waren Mitstreiter. Viele von uns haben damals gelernt, wie man die Aufmerksamkeit der Eltern auf sich zieht. Und die Einzelkinder haben spätestens in der Schule gemerkt, wie dort um Aufmerksamkeit gebuhlt wird. Um von den Lehrern und den Mitschülern beachtet zu werden, wurden einige von uns schon als Kind superschlau oder besonders tüchtig. Andere bekamen die meiste Aufmerksamkeit, wenn sie witzig waren. Manche von uns haben eine Menge Blödsinn angestellt, um wenigstens etwas Aufmerksamkeit zu bekommen. Bestraft zu werden war immer noch besser, als gar nicht beachtet zu werden.

Was haben Sie in Ihrer Ursprungsfamilie getan, um die Aufmerksamkeit Ihrer Eltern zu bekommen?

Gibt es Situationen, in denen Sie sich heute auch noch so verhalten?

Einige dieser Muster und Maschen, mit denen wir früher um Aufmerksamkeit gekämpft haben, sind ein Teil unserer Persönlichkeit geworden. Wenn wir auf neue Menschen treffen, uns in Gruppen unsicher fühlen, tun wir fast immer

automatisch das, was uns früher Beachtung eingebracht hat. Wir reden superschlau daher oder machen uns nützlich oder wir bringen andere zum Lachen.

Es gibt allerdings auch Menschen, die hatten es schon in ihrer Kindheit schwer, überhaupt gesehen zu werden. Das waren die stillen, unauffälligen, zurückhaltenden Kinder. Oft wurden aus ihnen ebenso zurückhaltende, introvertierte Erwachsene, die man leicht übersieht. Menschen, denen es schwerfällt, auf sich aufmerksam zu machen.

Keiner beachtet mich

Hat man Sie schon mal übersehen, ignoriert oder glatt vergessen? Wurden Sie schon mal überhört, übergangen oder einfach links liegen gelassen? Das fühlt sich nicht nur mies an, das kann manchmal richtig verletzend sein. Und es ist der erste Missklang in der Kommunikation, noch bevor jemand irgendein Wort sagt.

ICH BRAUCHTE EINE BATTERIE FÜR MEINE NEUE DIGITALKAMERA. Ich ging zu dem Fachgeschäft, in dem ich die Kamera gekauft hatte. Mein Plan sah so aus: kurz rein ins Geschäft, die Batterie kaufen und wieder nach Haus.

Mein »Guten Tag!« war vielleicht nicht energisch genug. Ich stand in dem Geschäft am Tresen und wartete darauf, dass der Verkäufer mich beachtet. Aber der Mann war anderweitig beschäftigt. Er blätterte in irgendwelchen Papieren. Seine Augen überflogen jeweils eine Seite, dann die nächste. Diese Papiere waren offenbar wichtiger als ich. Ich gebe zu, dass ich ein wenig ungeduldig war. Mein Plan, diesen Batteriekauf ratzfatz zu er-

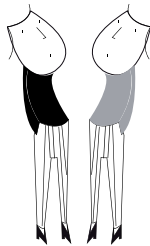
ledigen, geriet ins Wanken. Warum legte der Mann die Papiere nicht beiseite und verkaufte mir schnell eine Batterie? Hatte er mich überhaupt bemerkt? Eigentlich stand ich genau in seiner Blickrichtung. Er müsste nur den Kopf etwas heben und mich anschauen. Tat er aber nicht. Für ihn war ich gar nicht da.

Was jetzt? Was könnte ich tun, damit ich interessanter werde als die Papiere, die der Verkäufer gerade durchblättert?

»HALLO!?! Bedienen Sie hier oder tun Sie nur so?« Nein, das habe ich nicht gesagt. Aber es ging mir durch den Kopf. Wenn ich den Verkäufer jetzt pampig anpflaume, wird er daraufhin wahrscheinlich ebenso pampig antworten. Dadurch geht meine Stimmung noch mehr den Bach runter. Auf die Nummer hatte ich keine Lust. Ich wollte eine Batterie kaufen, mir aber nicht den restlichen Tag verderben.

Vielleicht ist es Ihnen auch schon mal so ergangen. Ich suche in solchen Situationen immer nach Lösungen, die mir weiterhelfen, aber keinen zusätzlichen Stress in die Sache reinbringen. Ich will keinen Kampf um Dominanz und Recht führen.

Das Ergebnis meiner Überlegungen habe ich für Sie hier zusammengefasst. Bitte beachten Sie, dass ich bei diesem Einkauf reichlich Zeit zum Nachdenken hatte.



Sechs Methoden, wie Sie in einem Geschäft auf sich aufmerksam machen, ohne unfreundlich zu werden

(und wie Sie dabei auch Ihren Spaß haben können)

- ✘ Simulieren Sie einen ganz schlimmen Hustenanfall. Husten Sie laut und aus voller Lunge. Vermeiden Sie es dabei, auf den Verkaufstresen zu spucken. Hören Sie auf zu husten, wenn Ihr Gegenüber Sie ansieht. Begrüßen Sie die Person freundlich.
- ✘ Kommen Sie dem Verkäufer/der Verkäuferin langsam immer näher. Je näher Sie kommen, desto schwerer ist es für den Betreffenden, Sie weiterhin zu ignorieren. Wenn derjenige Sie anschaut, gehen Sie sofort ein paar Schritte zurück und sagen »Hallo« oder »Guten Tag«.
- ✘ Sie können noch mehr Aufmerksamkeit erregen, wenn Sie das langsame Näherkommen mit dem Hustenanfall kombinieren. Machen Sie sich aber klar, dass das bereits ein schweres Geschütz ist. Bitte nur im Notfall verwenden.
- ✘ Holen Sie Ihr Handy aus der Tasche und schalten Sie es unauffällig ab, damit es nicht klingelt. Tun Sie so, als würden Sie einen Anruf entgegennehmen. Halten Sie Ihr Mobiltelefon ans Ohr und sagen Sie mit lauter Stimme so etwas wie:
 - »Ja, ich hör das Baby schreien. Kannst du den Kleinen bitte noch einen Moment trösten. Ich werde hier gleich bedient und komme dann sofort nach Haus.«Auch mit diesem Text machen Sie auf sich aufmerksam:
 - »Nein Tobias, du darfst dem Hund nicht mit der Nagelschere die Haare schneiden. Leg die Schere weg. Ich komm gleich nach Haus.«

Oder:

»Schatz, wenn du blutest, dann kleb dir ein Pflaster auf die Wunde. Ja, ich kann dir einen Verband anlegen, aber im Moment warte ich hier noch.«

- ✘ Sie können natürlich auch ohne Mobiltelefon anfangen zu reden. Wühlen Sie in Ihren Jackentaschen, als würden Sie einen Schlüssel suchen, und führen Sie dabei ein Selbstgespräch, etwa mit diesen Worten: »Oh, wo ist er denn? Ich hab ihn doch eingesteckt! Jetzt finde ich ihn nicht mehr.« Und dann etwas lauter: »DA! Jetzt hab ich ihn!« Wahrscheinlich wird der Verkäufer/die Verkäuferin spätestens bei Ihrem lauten »Da!« neugierig zu Ihnen hinschauen. Halten Sie die Aufmerksamkeit Ihres Gegenübers fest, indem Sie denjenigen begrüßen und gleich danach sagen, was Sie möchten.
- ✘ Die einfachste Methode (leider auch die langweiligste): Sprechen Sie den Verkäufer/die Verkäuferin direkt an und beginnen Sie Ihren Satz mit den Worten »Entschuldigung« oder »Verzeihen Sie bitte«. Sagen Sie anschließend klar, was Sie möchten, etwa so: »Verzeihen Sie bitte, ich möchte eine neue Batterie für meine Kamera kaufen.«

Wie ist die Sache in meinem Fall ausgegangen? Ich habe die langweilige Methode gewählt. Als ich näher kam und zum Verkäufer sagte »Verzeihen Sie bitte«, hat er mich noch nicht angeschaut. Aber als ich dann sagte »Hier ist ein Unglück geschehen«, hatte ich seine Aufmerksamkeit. Und dann fügte ich schnell hinzu: »Die Batterie meiner Digitalkamera ist leer. Ich brauche eine neue.« Der Verkäufer schien einen Moment lang enttäuscht zu sein, weil es sich nur um ein sehr kleines Unglück handelte. Aber ich bekam, was ich wollte.

Ich bin viel zu schüchtern, um Aufmerksamkeit zu erregen

Als ich diese kleine Geschichte in einem Workshop zum Besten gab, meldete sich ein Teilnehmer, der ganz hinten im Raum saß. Ich hatte zuerst Schwierigkeiten, ihn zu verstehen. Er redete schnell und leise.

Er sagte zu mir: »Frau Berckhan, hätten Sie vielleicht noch ein paar seriöse Lösungen für so ein Problem?«

Er sprach tatsächlich von seriösen Lösungen. Als wären meine Vorschläge nicht seriös. Ich war eine Sekunde lang leicht verschnupft. Da meldete sich eine Teilnehmerin zu Wort und sprach den Mann direkt an: »Sie brauchen etwas, womit Sie im Job Aufmerksamkeit bekommen? Oder?« Der Mann nickte.

»Geht mir auch so«, sagte die Frau, jetzt in meine Richtung. »Ich werde da leicht übersehen. Und dann kann ich nicht immer einen Hustenanfall vortäuschen.«

Der Mann, der nach ein paar seriösen Lösungen suchte, hieß Markus. Und er war schüchtern. In seinem Job hatte er meistens mit Zahlen zu tun und so gut wie keinen Kundenkontakt. Für ihn war das in Ordnung. Aber es gab eine Situation, in der er selbst unter seiner Schüchternheit litt. Das waren die Meetings in der Firma. Jede Woche nahm er an diesen Besprechungen teil und häufig ging es dabei auch um seinen Aufgabenbereich.

Markus neigte im Job dazu, sich völlig unauffällig zu verhalten. Er betrat den Besprechungsraum immer ganz still und setzte sich hin, ohne mit jemandem zu reden. Seine Wortbeiträge während des Meetings waren kurz, aber sehr genau durchdacht. Meistens machte er einen konkreten Vorschlag. Im schlimmsten Fall passierte das:

Niemand ging auf ihn ein, niemand unterstützte ihn, niemand widersprach ihm. Seine Worte blieben unbeachtet. Die Diskussion ging weiter, als hätte er nie etwas gesagt.

Für Markus war es entmutigend, dass seine Beiträge einfach sang- und klanglos unter den Tisch fielen. Er wurde immer schweigsamer und meldete sich immer seltener zu Wort. Damit katapultierte er sich ins berufliche Aus. Er leistete viel, aber man hörte nichts von ihm. Hatte er überhaupt an dem letzten Meeting teilgenommen? So richtig wahrgenommen hat ihn niemand. Was tut dieser Mann hier überhaupt?

Alles eine Sache des Trainings

Gestatten Sie mir eine kurze Zwischenbemerkung. Schüchternheit kennen wir alle. Wir kennen diesen Zustand, in dem wir innerlich gehemmt sind. Wir trauen uns nicht, auf andere Leute zuzugehen oder etwas zu sagen. Das passiert jedem Menschen hin und wieder. Zum Glück ist unsere Persönlichkeit eine Art Gemischtwarenladen. Wir verfügen über ein breites Sortiment an inneren Gefühlslagen und Verhaltensweisen. Einige davon liegen bei uns im Schaufenster und sind für andere gut sichtbar. Andere lagern weiter hinten im Regal und einiges ist gut im Keller unserer Seele versteckt. Die Verhaltensweisen und Gefühle aus dem Schaufenster haben wir besonders häufig erlebt und deshalb haben wir sie auch gut trainiert.

Auch schüchterne Menschen haben einige Verhaltensweisen im Laufe ihres Lebens intensiv trainiert. Schüchterne sind sehr geübt darin, sich zurückzunehmen, leise

und unauffällig zu sein und lange zu überlegen, was sie sagen und ob sie überhaupt etwas sagen. Das sind alles akzeptable Verhaltensweisen in der Kommunikation.

Schwierig wird es erst, wenn jemand nicht anders kann. Wenn jemand nur gehemmt ist. Diese Einseitigkeit macht das Leben schwer. Gelungene Kommunikation mit anderen Menschen entsteht aus der Vielfalt unserer Verhaltensweisen und Gefühle, nicht aus der Einfalt.

In dem Gemischtwarenladen unserer Persönlichkeit darf es gern Zurückhaltung, Schweigsamkeit und Unauffälligkeit geben. Wichtig ist nur, dass wir auch über das Gegenteil verfügen. Zum Gegenteil gehören beispielsweise das spontane Reden, die Kontaktfreudigkeit und die Fähigkeit, im Mittelpunkt zu stehen.

Bei diesen letzten Verhaltensweisen haben viele schüchterne Menschen einen gewissen Übungsrückstand. Anders gesagt: Sie haben die Zurückhaltung lange und intensiv trainiert und das Gegenteil ist zu kurz gekommen. Wie gesagt, es handelt sich nur um einen Übungsrückstand. Und der lässt sich durch ein gutes, regelmäßiges Training beheben. Die Schüchternheit soll dabei nicht verschwinden. Nein, sie ist vollkommen in Ordnung. Aber eine freie Wahl im Verhalten entsteht erst, wenn die Gegenseite, die Kontaktfreudigkeit, auch ins Schaufenster unserer Persönlichkeit darf.

Wie mache ich auf mich aufmerksam?

Markus stellte mir eine Frage, die viele schüchterne Menschen haben: Wie schafft man es, auf sich aufmerksam zu machen, sodass einem die anderen Leute zuhören und auf



Barbara Berckhan

Leicht und locker kommunizieren

So finden Sie eine gemeinsame Wellenlänge

Paperback, Klappenbroschur, 160 Seiten, 13,5 x 21,5 cm

ISBN: 978-3-466-30912-2

Kösel

Erscheinungstermin: März 2011

Ob wir uns mit jemandem verstehen oder nicht, hat weder mit Glück noch mit Fügung zu tun. Es ist vielmehr eine Kunst, die wir lernen können. Wenn es uns gelingt, mit unserem Gegenüber in einen guten Kontakt zu kommen, entsteht eine tragfähige Brücke. Sympathische Kommunikation führt zu einem entspannteren Miteinander und zu besseren Beziehungen– beruflich wie privat.

Kommunikationsexpertin Barbara Berckhan verrät die besten Kniffe und gibt dem Leser fünf von ihr entwickelte Werkzeuge an die Hand, die auch in vertrackten Situationen weiterhelfen. In ihren zahlreichen Beispielen erkennt sich jeder wieder und ihre praktischen Lösungen funktionieren im Alltag tatsächlich.

 [Der Titel im Katalog](#)