

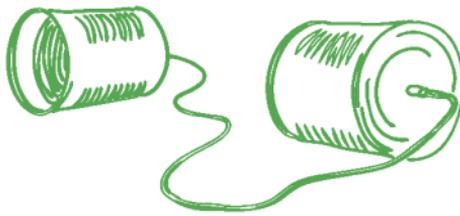
**Achtsame  
Kommunikation**

4. Umbruch  
= Imprimatur  
19.07.2017

ANDREA MERGEL

# Achtsame Kommunikation

Wertschätzende  
Begegnungen auf  
Augenhöhe



**SCORPIO**

*Andrea Mergel* ist Coach und Kommunikationstrainerin in Köln sowie Ausbilderin für »Gewaltfreie Kommunikation in Unternehmen und Organisationen« nach Marshall Rosenberg.  
www.andreamergel.de



© 2017 Scorpio Verlag GmbH & Co. KG, München  
Umschlaggestaltung: Hauptmann & Kompagnie,  
Werbeagentur Zürich  
Layout und Satz: Veronika Preisler, München  
Druck und Bindung: Print Consult, München  
ISBN 978-3-95803-103-6  
Alle Rechte vorbehalten.  
www.scorpio-verlag.de



## Inhalt

Einführung .....	5
<b>1</b> Achtsame Kommunikation fängt bei uns selbst an .....	12
Unser innerer Dialog .....	13
Achtsame Selbstreflexion .....	29
<b>2</b> Kontakt mit anderen auf Augenhöhe .....	79
Worte und Wirklichkeit .....	81
Person und Verhalten unterscheiden .....	86
<b>3</b> Ich – Du – Wir .....	97
Achtsamkeit braucht Ressourcen .....	99
Achtsame Zweiergespräche .....	108
Achtsam diskutieren .....	115
Verstehen = einverstanden sein? .....	121
Resümee .....	125
Danksagung .....	126
Zum Weiterlesen .....	127

## Einführung

Ich erinnere mich an eine Szene aus meiner Kindheit: Meine Eltern stehen im Flur und streiten sich. Ein Wort ergibt das andere und nach einer Weile trennen sich beide ohne Einigung und mit schlechter Laune. Während ich schweigend danebenstand und versuchte zu verstehen, um was es bei dem Wortgefecht ging, fiel mir etwas Kurioses auf: Meine Eltern stritten sich um die gleiche Sache, benutzten aber unterschiedliche Worte dafür – so sprächen sie unterschiedliche Sprachen, und keiner von beiden könnte die Sprache des anderen verstehen. Und weil sie sich nicht verstehen konnten, wurden sie lauter, wiederholten sich, setzten noch mal neu an – und drehten sich im Kreis. Obwohl sie sich mochten und sich nah sein wollten, blieb in solchen Momenten jeder allein und unverstanden zurück. Ein Dilemma.

Damals, mit den Streitereien meiner Eltern, begann mein Weg mit achtsamer Kommunikation. Es war offensichtlich, dass es beiden bei diesen Auseinandersetzungen schlecht ging und anschließend trübe Stimmung herrschte. Ich wollte lieber glückliche Eltern und gute Stimmung, wusste aber nicht, wie ich das erreichen konnte.

Also beschloss ich, »Dolmetscherin« zu werden. Nun ja, man kann Dolmetscher für jede Sprache werden, aber für Deutsch-Deutsch?

Seitdem sind über 30 Jahre vergangen und heute arbeite ich tatsächlich als Kommunikationstrainerin, also durchaus als eine Art »Dolmetscherin«. Dafür habe ich Menschen beobachtet, nachgefragt, zugehört, viel gelesen und ausprobiert. Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Kranke und Gesunde, Menschen mit unterschiedlichen Kulturen und sozialen Hintergründen, in verschiedenen Berufen und Hierarchieebenen – von allen habe ich gelernt. Auch heute sind mir eine gute Stimmung und glückliche Menschen um mich herum wichtig. Deshalb gebe ich mein »Dolmetscherwissen« in Seminaren und individuellen Coachings an Menschen weiter und helfe dadurch anderen, gute Beziehungen zu pflegen, ohne sich aufzureiben. Dieses Dolmetscherwissen nennt sich »achtsame Kommunikation«.

### Was ist »achtsame Kommunikation«?

Achtsamkeit ist eine gesteigerte Form von Aufmerksamkeit, ein klarer Bewusstseinszustand, der die inneren und äußeren Erfahrungen im gegenwärtigen Moment, im Hier und Jetzt registriert. Bei achtsamer Kommunikation richtet

sich diese Aufmerksamkeit in erster Linie auf die sprachliche Verständigung zwischen Menschen: also darauf, was und wieso etwas ausgesprochen wird, welche Reaktionen die Worte auslösen und wie sich dementsprechend die zwischenmenschliche Beziehung gestaltet. Wenn wir achtsam kommunizieren, sind wir gleichzeitig mit uns selbst und unserem Gegenüber empathisch, also mitfühlend, in Kontakt.

Achtsame Kommunikation, wie ich sie verstehe und weitervermittele, setzt sich aus eigenen Erfahrungen, Wissen und Lehren über Körper und Psyche, persönliche Entwicklung, soziales Zusammenleben und verschiedene Kommunikationsstile zusammen. Darüber hinaus hat das Kommunikationsmodell des amerikanischen Psychologen Marshall B. Rosenberg »Gewaltfreie Kommunikation« (engl. »Nonviolent Communication«) einen ausschlaggebenden Einfluss auf meine Arbeit. Deshalb werden Sie in diesem Buch viele Parallelen dazu finden.

Wenn ich beginne, über achtsame Kommunikation zu reden, tauchen bei meinen Zuhörern in der Regel viele Fragen auf. Bevor Sie weiterlesen, möchte ich daher einige häufig gestellte Fragen hier aufgreifen und beantworten.

*»Was kann ich mit achtsamer Kommunikation anfangen? Wofür soll es gut sein, das zu lernen?«*

- Teilnehmer, die Seminare zu achtsamer Kommunikation bei mir besucht haben, berichten über vielfältige Wirkungen: Sie stellen fest, dass ihre inneren Dialoge freundlicher werden, dass sie sich schneller klar werden, was ihnen wichtig ist, und dass sie bessere Entscheidungen treffen. Vielen fällt eine verbesserte Selbstregulation auf, also dass es ihnen leichter fällt, beispielsweise in schwierigen Situationen Wut und Ärger zu kontrollieren. Die ganze Ausstrahlung verändert sich, sie wirken stärker und zufriedener. Besonders erfreulich finden die meisten, dass sie durch ihre neuen Fähigkeiten die Scheu vor Konflikten verlieren und endlich in der Lage sind, auslaufende Kontroversen nachhaltig zu klären. Und wenn es dennoch zum Streit kommt, schaffen sie es, das Gespräch so zu lenken, dass gegenseitiges Verständnis entsteht.

*»Wie lange dauert es und ist es schwierig, achtsame Kommunikation zu lernen?«*

- Achtsame Kommunikation bedarf der Übung. Am schnellsten werden erfahrungsgemäß die Aspekte verinnerlicht, die das größte Aha-Erlebnis erzeugen und in der persönlichen Situation

am hilfreichsten erscheinen. Bestimmte Aspekte zu integrieren fällt dem einen leichter, dem anderen schwerer. Für mich war es zum Beispiel einfach, neutrale Beobachtungen von persönlichen Bewertungen zu trennen, weil mir Ähnliches von der künstlerischen Bildbetrachtung her bekannt war. Manche meiner Seminarteilnehmer tun sich leicht damit, auf andere einzugehen, weil sie insgesamt gerne und viel mit Menschen im Kontakt sind. Wer eine gute Körperwahrnehmung hat und es gewohnt ist, über Gefühle zu sprechen, dem wird dieser Aspekt der achtsamen Kommunikation nicht schwerfallen. In meinen Seminaren hat jeder sein Aha-Erlebnis und kann es gleich in den Übungen anwenden. Um im Alltag in jeder Situation souverän bleiben zu können, braucht es natürlich ein bisschen länger.

*»Wenn ich achtsame Kommunikation lerne, muss ich dann immer nett und nachgiebig sein? Ich will mich nicht verbiegen!«*

- Beim Gedanken an achtsame Kommunikation haben viele Menschen ein Friede-Freude-Eierkuchen-Bild vor Augen. Sie denken, dass dabei die gesamte Aufmerksamkeit auf andere gelenkt wird, jedes Gespräch dauerfreundlich – und damit aufgesetzt – sein muss. Einige befürchten,

damit ihren Biss und ihr Durchsetzungsvermögen in speziellen (Arbeits-)Situationen oder bei bestimmten Menschen zu verlieren.

Für mich bedeutet Achtsamkeit, aufmerksam zu sein und im Hier und Jetzt zu leben. Was nicht gleichbedeutend ist mit jederzeit ruhig und zurückhaltend sein. Wenn Sie wissen, was Ihnen gerade wichtig ist, können und sollen Sie sich auch ausdrücklich dafür einsetzen. Mit achtsamer Kommunikation erlernen Sie Fähigkeiten, die Ihnen helfen, gut für sich einzustehen, und gleichzeitig Ihre Verbundenheit im Kontakt mit anderen Menschen fördern. Es kann sein, dass Sie durch achtsame Kommunikation freundlich und nachgiebig sind. Genauso können Sie durchsetzungsstark und hartnäckig sein, je nachdem, was Sie in der Situation gerade brauchen.

Um verschiedene Aspekte und Ideen der achtsamen Kommunikation an Beispielen zu verdeutlichen, werden Sie von Isabell und Stefan durch das Buch begleitet.

Isabell und Stefan sind seit acht Jahren ein Paar und haben vor zwei Jahren geheiratet. In den letzten Wochen streiten die beiden häufiger, als ihnen lieb ist. Es ist, als hätte sich seit der Hochzeit zwischen ihnen etwas verän-

dert. Ob es an Isabells beruflichem Projekt, Stefans Karrieresprung oder dem gemeinsamen Kinderwunsch liegt, vermögen sie nicht zu sagen. Isabell ist aufgefallen, dass sie neuerdings mehr an Stefan auszusetzen hat und sich wie eine Meckerziege anhört. »Schrecklich, so möchte ich nicht sein. Die Situation erinnert mich stark an meine Eltern, unter deren Auseinandersetzungen ich als Kind gelitten habe. Ich wünsche mir, es für meine Kinder besser zu machen. Wenn ich nur wüsste, wie«, geht es Isabell durch den Kopf. Da kommt Stefan eines Tages heim und erzählt: »Isabell, ich wurde in der Arbeit für ein Kommunikationsseminar eingetragen, das demnächst stattfinden wird. Erst habe ich gedacht: Habe ich das wirklich nötig? Aber wenn ich an unsere Streitereien denke, wäre es vielleicht ganz gut. Was meinst du dazu?«

Manche ihrer Dialoge werden sich vielleicht ein wenig hölzern und künstlich anhören. Das liegt daran, dass ich Ihnen Schritt für Schritt deutlich machen möchte, wie achtsame Kommunikation umgesetzt werden kann. Im realen Leben werden Sie Ihre eigenen Worte und Begriffe finden, ganz wie es zu Ihnen und Ihren Gesprächspartnern passt. Achtsame Kommunikation ist keine Technik, die nach festgelegtem Rezept läuft, sondern ein Prozess – seien Sie bitte geduldig mit sich, wenn nicht alles auf Anhieb klappt.



# 1

## Achtsame Kommunikation fängt bei uns selbst an

Das Wort »Kommunikation« kommt aus dem Lateinischen und bedeutet »etwas gemeinsam machen, etwas teilen, sich mitteilen«. Kommunikation dient der Verständigung und dem Austausch von Nachrichten, Gefühlen und Vorstellungen durch Körpersprache, Mimik, Gesten und Worte. »Achtsamkeit« ist eine intensive Form der Aufmerksamkeit. Diese Aufmerksamkeit ist wertfrei und im Hier und Jetzt verankert. Sie registriert im gegenwärtigen Moment gleichzeitig, was um uns herum und in unserem Innern geschieht. Demnach geht es bei achtsamer Kommunikation darum, sich durch Gesprochenes sowie unsere Körpersprache auszutauschen und dabei seinem Gesprächspartner und sich selbst intensive Aufmerksamkeit zu schenken, also hellwach bei der Sache zu sein. Unter Kommunikation verstehen wir im Allgemeinen Gespräche mit anderen Personen. Dabei

beginnt Kommunikation bereits mit der inneren Stimme in Ihrem Kopf. Wie und was diese sagt und kommentiert, beeinflusst sowohl Ihre Beziehung zu sich selbst als auch Ihre Interaktion mit anderen Menschen. *Um mit anderen in einen achtsamen Austausch zu kommen, braucht es zunächst Achtsamkeit für die eigene, interne Kommunikation.* Beginnen Sie also damit, achtsam mit sich selbst zu sprechen. Schulen Sie Ihre Selbstreflexion, um sich selbst ein achtsamer Berater, Unterstützer und Freund zu sein. So finden Sie auch leichter achtsame Worte für eine kraftvolle Selbstbehauptung nach außen. Mit sich selbst befreundet zu sein macht Sie stark für den Umgang mit anderen. Sie sind weniger verletzbar, können sich besser abgrenzen, Gefühlsausbrüche bei anderen aushalten, sich selbst regulieren, trösten und freuen.

## Unser innerer Dialog

Mit keinem anderen Menschen verbringen Sie so viel Zeit wie mit sich selbst, nämlich 24 Stunden am Tag. Ihr ganzes Leben lang begleiten Sie sich durch jede Situation, teilen Freude und Leid. Und nahezu unablässig reden Sie im Geiste mit sich selbst: »Was ziehe ich an?«, »Brauche ich noch

was aus dem Supermarkt?«, »Ich muss unbedingt heute noch zum Chef und das Projekt ansprechen, hoffentlich hat er Zeit«, »Habe ich den Wecker für morgen schon gestellt?« Solche inneren Selbstgespräche laufen in jedem Menschen ab und dienen der Selbstregulation.

Neben alltäglichen Gedanken wie »Muss ich noch einkaufen?« kommentiert die innere Stimme aber auch alles, was in uns und um uns herum vorgeht – und natürlich auch Ihre Fehler und Versäumnisse. Das ist erst einmal nichts »Schlechtes«: Selbstkritik ist für die eigene Regulation durchaus wichtig, damit Sie Ihren Werten treu bleiben, Ihren Platz in der Gesellschaft finden und sich weiterentwickeln.

Isabell hat als stellvertretende Leiterin eines Kindergartens viel Verantwortung und will für alle ein Vorbild sein. Mit den Kindern, Eltern und Kollegen ist sie stets freundlich und hat für jeden bei Bedarf ein tröstendes oder aufmunterndes Wort.

Erwischt sie sich selbst bei einer Unfreundlichkeit oder einem Fehler, hört sich ihre innere Stimme so an: »Das ist ja mal wieder typisch! Ausgerechnet jetzt! Von wegen Vorbild. Ich kann es einfach nicht! Was wohl die Kollegen denken? Und die Kinder machen das dann nach! Das geht doch echt nicht. Jetzt reiß dich mal zusammen, damit der Tag kein totales Desaster wird.«

Könnten andere Isabells innere Worte hören, wären sie überrascht. Und Isabell wäre empört, wenn jemand anderer so mit ihr reden würde.

Isabell möchte sich selbst regulieren und weiterentwickeln. Die Art und Weise, in der sie mit sich spricht, hat jedoch nichts mit hilfreicher Selbstkritik zu tun. Ihre innere Stimme blafft in strengem Ton und mit herabsetzenden Worten, anstatt respektvoll eine angemessene Beurteilung der Situation abzugeben.

Würde ein Außenstehender Sie auf solche Weise auf einen Fehler hinweisen, würden in Ihnen unweigerlich Widerstand und Abwehr entstehen. Vermutlich wären Sie mit den harschen Worten und Beleidigungen beschäftigt, statt verstehen zu wollen, worum es gerade wirklich geht.

Beleidigungen, die wir an uns selbst richten, lösen, genau wie Kränkungen von außen, massiven Stress in uns aus. Das hat negative Auswirkungen sowohl auf alle unsere Tätigkeiten als auch auf unsere Kommunikation mit anderen Menschen.

Wenn Menschen im Stress sind, wird das Denken ungenau, die Gefühlswellen schlagen hoch, die Nerven sind angespannt und die Konzentration lässt nach. Unbedachte Handlungen und Äußerungen sind dann an der Tagesordnung, wodurch es

zum Beispiel zu lautstarkem Streit oder Kurzschluss-handlungen kommen kann.

Wer mit sich unfreundlich ist und in harschen Worten unkonstruktive Selbstkritik übt, legt besonders strenge Kriterien an sich selbst an – und überträgt diese dann bewusst oder unbewusst auf andere Menschen. Das führt zu zusätzlichem innerem Stress, der sich gerne seinen Weg nach außen bahnt und in der Interaktion mit anderen niederschlägt. Dann reißen alle Stricke und schnell rutscht einem eine spitze Bemerkung oder ein beleidigendes Wort heraus. Die Wortwahl unseres inneren Dialogs bestimmt also die Kommunikation mit anderen.

*Die Art unseres inneren Dialogs  
färbt auf unsere Kommunikation  
nach außen ab.*

## AUSPROBIEREN

Denken Sie an eine stressige Situation zurück, in der Sie mit sich selbst unzufrieden waren. Hören Sie noch einmal, wie Ihre innere Stimme damals Ihr Versagen kommentiert hat.

Wie hat sich Ihre innere Stimme angehört?

- a) freundlich und sachlich
- b) schimpfend
- c) nörgelnd
- d) weinerlich
- e) kalt und abwertend
- f) oder noch anders: ...

Stellen Sie sich vor, ein anderer Mensch würde auf die gleiche Art mit Ihnen sprechen. Wie würden Sie sich fühlen? Gestresst, verängstigt, frustriert, hoffnungslos, blockiert? Oder zuversichtlich, kraftvoll, motiviert, ver-söhnlich, tatkräftig?

Was meinen Sie? Könnte es für Sie hilfreich sein, Ihren inneren Dialog zu verändern, indem Sie Ihre Worte und Ihren Tonfall entsprechend anders wählen?