



### **VORWORT ZUR 3., ÜBERARBEITETEN AUFLAGE**

Herzlich willkommen im Buch „Wie Sie Berge versetzen“. Dies ist das Praxisbuch zur Kommunikation nach der WINTERHELLER methode®. Es wird Ihnen anhand zahlreicher Beispiele und Erklärungen von Kommunikationstechniken zeigen, wie Sie die Macht Ihrer Worte und Gedanken im positivsten Sinne „sinnvoll“ einsetzen können.

Für mich zählt Kommunikation zu den absolut faszinierenden Dingen im Leben. Wir kommunizieren immer - und je besser wir die Zusammenhänge zwischen unserem Verhalten und den Reaktionen unserer Umwelt darauf verstehen, desto gezielter können wir agieren. Desto höher wird die Wahrscheinlichkeit, dass wir in zunehmendem Maß das erreichen, was wir erreichen wollen.

Mein Ziel, das ich mit diesem Buch und mit meiner Arbeit verfolge ist es, Menschen dabei zu unterstützen, sich in ihrer Kommunikation zu verbessern. Je besser wir kommunizieren, desto mehr Erfolg erzielen wir - auf allen Ebenen. In dem Ausmaß, in dem wir anderen verständlich machen können, was wir wollen, in dem wir andere besser verstehen, in dem wir weniger Missverständnisse und Konflikte haben, in dem wir besser durchsetzen was wir erreichen wollen, wird unser Leben entspannter, leichter und erfolgreicher.

Es ist gar nicht schwierig, gut und klar zu kommunizieren. Die allermeisten Menschen haben es nur nicht systematisch gelernt. Kommunikation ist Verhalten. Verhalten ist beobachtbar und die Auswirkungen unseres Verhaltens sind es ebenso.

Wenn Sie verstehen wollen, wie das, was Sie tun, wirkt, dann brauchen Sie es eigentlich nur zu beobachten und dann daraus Ihre Schlüsse zu ziehen. Welches Verhalten verursacht welche Wirkung? Womit kommen Sie gut an, womit stoßen Sie auf Wi-

derstand? Mit welchem Verhalten verbessern Sie Ihre Beziehungen, mit welchem verschlechtern Sie diese? Wodurch wirken Sie professionell und sicher, was lässt Sie unsicher erscheinen? Wie setzen Sie Ihre Wünsche und Vorstellungen erfolgreich durch und woran scheitern Sie?

Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge sind beobachtbar. Bei uns selbst genauso wie bei allen Menschen um uns herum. Da aber die wenigsten von uns gelernt haben, dies bewusst zu tun und Schlüsse für ihr eigenes Leben und ihr eigenes Verhalten daraus zu ziehen, ist die gezielte Beschäftigung mit diesem Thema meist eine große Hilfe.

Das ist es auch, was ich in meiner Arbeit mit Menschen bezwecke und was ich über dieses Buch vermitteln möchte:

1. ein erhöhtes Verständnis und Sensibilität für die Faktoren von erfolgreichem Verhalten zu erzielen und
2. konkrete Verhaltensempfehlungen, bzw. Kommunikationstechniken zu vermitteln, die Ihnen dabei helfen werden, in jenen Bereichen erfolgreicherer Verhalten zu erlernen, in denen Sie persönlich damit noch nicht zufrieden sind.

Wenn Sie lernen wollen, Ihr Kommunikationsverhalten zu verbessern, gibt es zwei Zugänge: Zum einen sind das Kommunikationstechniken, zum anderen ist es Ihre innere Einstellung. Für Menschen, die gerade erst beginnen, sich mit Kommunikation zu beschäftigen, stehen oft die Techniken im Vordergrund. Es geht um Fragen, wie: Wie stehe ich?, Wie halte ich die Arme?, Wie formuliere ich meine Aussagen?, Wie lerne ich es, "ähh" und "ömm" wegzulassen?, etc. Später bemerken diese Menschen dann immer deutlicher, dass vieles davon gar nicht so wichtig ist.

Wir brauchen keine Schauspieler zu werden, die perfekt auftreten und rezitieren. Gute Kommunikation drückt das aus, was



wir denken. Sie vermittelt unsere Wünsche und Absichten. Die erlernten Techniken unterstützen uns dann perfekt, wenn sie uns diesen Transfer von Innen nach Außen erleichtern.

Wenn die Ergebnisse unserer Kommunikation nicht dem entsprechen, was wir uns wünschen, kann das an der mangelnden Form liegen - es kann aber auch am Inhalt mangeln. Mit anderen Worten: Erfolgreiche Kommunikation ist nicht nur eine Frage der Technik - sie ist ganz wesentlich auch eine Frage der Einstellung. Und genau das empfinde ich so ungemein spannend an Kommunikation: Sie ist viel mehr als nur Technik. Sie ist mehr als das, was wir bewusst tun und zu bestimmten Zwecken einsetzen.

Wir kommunizieren immer - ob es uns bewusst ist, oder nicht. Und wir geben damit erstaunlich viel von uns preis. Wir senden und empfangen und sind dadurch in ständigem Austausch mit unserer Umwelt. Diese ständige Kommunikation beeinflusst unser Leben. Sie ist ein wesentlicher und grundlegender Faktor für unseren Lebenserfolg - beruflich und privat in gleicher Weise. Denn wer erfolgreiche Verhaltensweisen hat, der ist erfolgreich - von morgens bis abends und unabhängig vom Ort, an dem er oder sie sich gerade befindet.

Die meisten Menschen unterteilen ihr Leben gedanklich in ein Berufsleben und ein Privatleben und unterscheiden somit zwischen beruflichem und privatem Erfolg. Die einen tun sich beruflich leichter und haben privat mehr zu kämpfen, bei den anderen ist es umgekehrt. So geht es uns allen. Jeder hat seine individuellen Stärken und Schwierigkeiten in anderen Bereichen.

Dennoch gilt: Wenn Sie erfolgreiche Verhaltensweisen, wie hier in diesem Buch beschrieben, lernen, wird sich Ihr Erfolg schrittweise in allen Bereichen verbessern. Auch wenn Sie sich nicht in allen Bereichen gleich leicht tun. Das ist normal. Aber in

dem Ausmaß, in dem Sie erfolgreiche Einstellungen und Verhaltensweisen verinnerlichen, wirken diese sich positiv auf Ihr gesamtes Leben aus. Sie sind immer Sie - egal ob Sie im Büro sitzen oder zu Hause. Je erfolgreicher Ihre Gewohnheiten sind, desto leichter werden Sie sich auf allen Ebenen tun.

Es geht hierbei keinesfalls um Perfektion, oder darum, dass man keine Fehler mehr machen dürfe. Das wäre unrealistisch, würde unglaublichen Druck machen und ergäbe daher gar keinen Sinn. Mit diesem Buch möchte ich Sie darin unterstützen, besser zu verstehen, was sich in Ihren Gesprächen abspielt und warum manche so erfolgreich verlaufen und andere total schief gehen. Sie finden hier eine Menge von ganz konkreten Anregungen, welche Verhaltensweisen in den überwiegenden Fällen gut ankommen und gut funktionieren. Wenn Sie in Ihrem Leben und vor allem in Ihrer Kommunikation ein Stück weiter kommen wollen, ganz unabhängig davon, wo Sie im Moment gerade stehen, kann Ihnen dieses Buch eine große Hilfe dazu sein.

Der folgende Gedanke ist dabei von besonderer Bedeutung: Es ist nicht wichtig, wo Sie jetzt gerade stehen! Es geht darum, wo Sie sein wollen, dass Sie sich mit großer Begeisterung an diesem Ziel zu orientieren beginnen. Sie können momentan in Ihren Beziehungen unzufrieden sein, im Job nicht die gewünschten Erfolge erzielen oder überhaupt gerade keinen Job haben, zuviele Streitereien haben oder sonstwie unglücklich sein - das ist belanglos, wenn Sie klare Ziele haben, in denen Sie einen besseren Zustand anstreben. Alle hier beschriebenen Kommunikationsregeln können Ihnen den Weg dorthin ganz wesentlich erleichtern.

Dieses Buch beschäftigt sich mit einem System von Kommunikation, das Dr. Manfred Winterheller entwickelt hat und das wir in unseren Seminaren, Trainings und Coachings seit vielen Jahren mit unzähligen Menschen umsetzen und aufgrund der Erfahrungen damit ständig weiterentwickeln.



Eines der Ergebnisse davon ist, dass das Unternehmen von Dr. Manfred Winterheller, WINTERHELLER software GmbH im März 2003 von der European Commission of Employment & Social Affairs zu einem der zehn besten Arbeitgeber Europas gewählt wurde.

Für Sie als Leser kann dies ein Ansporn sein, die beschriebenen Dinge ebenfalls umzusetzen. Diese Kommunikationstechniken sind erfolgreich - und sie sind lernbar. Sie funktionieren durch ganz schlichtes Tun.

Mein Ziel beim Schreiben dieses Praxisbuches war es, Ihnen die Techniken so verständlich und transparent zu vermitteln, dass Sie - was immer Sie davon ausprobieren und erlernen möchten - dies auch ohne Besuch von Seminaren, ohne Rückfragen und ohne sonstige Hindernisse unmittelbar tun können.

Ich habe in diesem Buch meine Erfahrungen aus der Arbeit mit meinen Seminarteilnehmern, aus ungezählten Videoanalysen, Beispielen und Erklärungen in der mir bestmöglichen Form zu Papier gebracht. In der Zeit von der ersten Auflage dieses Buches im September 2003 bis heute, Anfang 2010, habe ich meine Arbeit und meine Art zu erklären schrittweise weiterentwickelt. Ein paar Details in den Techniken sind dazugekommen und meine Erklärungen sind teilweise einfacher und noch klarer strukturiert geworden. Das Ziel meiner Arbeit ist bestmögliche praktische Anwendbarkeit dessen was ich lehre. Aus diesem Grund habe ich im Laufe der letzten Monate auch dieses Buch neu überarbeitet und an verschiedenen Stellen etwas adaptiert oder ergänzt. Es sollte nun für Sie als Leser noch übersichtlicher, verständlicher und leichter lesbar und anwendbar sein.

Ich freue mich, durch dieses Buch viel mehr Menschen zu erreichen, als ich es in meinen Seminaren jemals kann. Wenn Sie

auch nur eine einzige der Anregungen in Ihr Leben aufnehmen und sich dadurch besser fühlen, habe ich erreicht, was mein Anliegen war: einen Beitrag zu leisten, der es anderen Menschen ermöglicht, sich durch die praktische Anwendung unseres Wissens wohler, glücklicher und erfolgreicher zu fühlen - und dies auch tatsächlich zu sein.

Selbst wenn Sie zu Beginn noch wenig davon verstehen sollten ist es möglich, das eigene Kommunikationsverhalten schrittweise immer besser und bewusster einzusetzen. Sie werden damit zu einem besseren Verhältnis zu Ihrem Partner oder Partnerin, zu Ihrer Familie, zu Ihren Freunden, Arbeitskollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitern finden. Und Sie werden Ihren Zielen näher kommen.

Alle vorgestellten Kommunikationstechniken sind einfach erlernbar. Sie können sie lernen, wenn Sie ganz einfach und konsequent die Dinge so umsetzen, wie wir sie hier empfehlen. Sie finden in diesem Buch klare und sehr genaue Anweisungen dazu. Man muss in keiner Weise "besonders" sein, um seine kommunikativen Fähigkeiten zu verbessern. Nichts davon ist elitär oder gar mystisch. Die Dinge sind einfach. Man muss sie nur tun. Nicht mehr und nicht weniger.

Tun, Tun, Tun, Üben, Üben, Üben und konsequent dranbleiben. Vertrauen Sie darauf, dass Sie etwas sehr Erfolgreiches lernen und stellen Sie nicht bei jeder Anstrengung, oder bei eventuellen zwischenzeitlichen Schwierigkeiten das ganze System in Frage.

Ich mache diesbezüglich im Rahmen meiner Arbeit regelmäßig eine erstaunliche Erfahrung: Viele Menschen probieren ein neues Verhalten, eine neue Technik ein-, zweimal aus. Wenn die damit erzielten Ergebnisse nicht gleich perfekt sind, glauben diese Menschen, dass die Technik "nicht funktioniere". Das ist genauso unsinnig, wie wenn Sie erwarten würden, z.B. im Sport



eine neue Technik nach zwei Versuchen zu beherrschen. Wenn Sie beim Schifahren einen neuen Schwung lernen, üben Sie tagelang, vielleicht sogar wochenlang. Anfangs fühlt es sich unsicher und holprig an. Sie werden wackelig unterwegs sein und wahrscheinlich auch stürzen. Aber je mehr Sie sich an die neue Bewegung gewöhnen, desto leichter wird sie. Eines Tages beherrschen Sie den Schwung. Geschmeidig, elegant und mühelos. Dann fühlt er sich richtig gut an, dann müssen Sie sich nicht mehr anstrengen.

Exakt genauso ist es mit Kommunikationstechniken. Solange sie noch neu sind, fühlen sie sich ungewohnt, fremd, unsicher und holprig an. Manchmal weniger, manchmal mehr. Hin und wieder können Sie sogar "stürzen", im Sinne von: genau das Gegenteil dessen erreichen, was Sie eigentlich erreichen wollten. Aber eines Tages funktioniert es. Sie beherrschen die neue Technik. Geschmeidig, elegant und mühelos. Sie haben dann ein neues Verhalten gelernt, das sich vertraut anfühlt. Erst jetzt haben Sie die Möglichkeit, sich in einer bestimmten Situation überhaupt zu entscheiden, wie Sie handeln wollen. Verhalten A: wie bisher, oder Verhalten B: neu. Solange Sie nur eine automatisch auftretende Verhaltens- bzw. Reaktionsweise für diese Situation gekannt haben, hatten Sie gar nicht die Wahl. Die Wahl zu haben, erweitert unseren Handlungsspielraum. Wir sind dann nicht mehr gefangen in unserem Verhalten, sondern frei, uns zu entscheiden.

Der Lohn wird daher weitaus höher sein, als beim Schifahren. Ihr Leben wird leichter und freier. Sie werden entspannter, sicherer und erfolgreicher sein.

Das wünsche ich Ihnen jedenfalls von Herzen. Genießen Sie das Buch und genießen Sie Ihre Erfolge beim Umsetzen.

Ihre  
Claudia Jiménez Arboleda