

Notizbuch

Fred Maro

**Keiner  
versteht mich**

Vom Austeilen und  
Einstecken:  
Warum wir so oft  
sprachlos sind

# Schnellübersicht

Warum einfach, wenn's auch schwierig geht? . . . .	7
<b>1</b> Hinschauen und Zuhören . . . . .	13
Zwischenbilanz 1 . . . . .	45
<b>2</b> „Und überhaupt!“ oder: Der Krieg um die Sandburg . . . . .	47
<b>3</b> Drehen wir doch mal den Ton ab . . . . .	107
<b>4</b> Was uns so alles im Alltag nervt . . . . .	117
Zwischenbilanz 2 . . . . .	155
<b>5</b> Rot oder grün – das ist die Frage . . . . .	159
<b>6</b> Ich bin auf deiner Seite . . . . .	187
Schluss mit Vorbehalten – tu was! . . . . .	218
Übersicht Checklisten und Übungen . . . . .	220
Literaturhinweise . . . . .	221
Stichwortverzeichnis . . . . .	222

# Warum einfach, wenn's auch schwierig geht?

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

„Keiner versteht mich!“ Immer wieder begegnet unser dieser Spruch bei unseren Mitmenschen – und in unserem eigenen Kopf. Diese Klage kann mehrere Gründe haben. Entweder vergessen wir, dass wir uns gerade im Ausland befinden, wir haben schlicht zu viel Kuchen im Mund oder wir haben es versäumt, den Kaugummi unter der Tischplatte zu entsorgen. Es ist aber auch gut möglich, dass wir uns nach Kräften bemühen, unserem Gesprächspartner einen scheinbar absolut logischen Zusammenhang nahe zu bringen – aber der will einfach nicht verstehen, was wir immer und immer wieder zu sagen versuchen.

Geht es Ihnen nicht auch manchmal so? Da versuchen Sie gaaaanz vorsichtig, Ihrem Gegenüber beizubringen, dass Sie dies oder das an seinem Verhalten nicht ganz so gut finden. Da versuchen Sie, „auf Zehenspitzen“ zu argumentieren, um Ihren Gesprächspartner nur ja nicht auf die Palme zu bringen oder ihm endlich begreifbar zu machen, dass Sie ihm nichts Böses wollen, sondern nur endlich eine ganz bestimmte Sache klären möchten. Doch egal, wie vorsichtig Sie vorgehen – Ihr Kommunikationspartner versteht nur das, was er verstehen will, nur das, an dem er sich anschließend explodierend „hochzieht“ und nur das, was mit der eigentlichen Kritik absolut nichts zu tun hat.

Haben Sie das nicht auch schon erlebt? Aus unerfindlichen Gründen – und manchmal von einer Minute zur anderen – geht Ihnen Ihr Gegenüber schlicht und ergreifend „auf den Geist“. Plötzlich stört Sie seine Art zu reden, seine Art, sich zu bewegen oder ganz einfach die Atmosphäre – und Sie haben keine Erklärung dafür! Eben war doch alles noch in bester Ordnung, oder?

## Vorwort

Ich glaube, jeder von uns erlebt ab und zu solche Momente. Genauso wie das Phänomen, dass Menschen, auf die man freundlich und offen zugeht, zu unserer Verblüffung mit schroffer Ablehnung und verstocktem oder manchmal fast böartigem Verhalten reagieren. Oder die Situation, in der man (obwohl selbst bester Absicht) scheinbar kilometerweit aneinander vorbeiredet und langsam, aber sicher auf einen heftigen Konflikt zusteuert.

Solche Situationen mögen für Psychologen ein „gefundenes Fresen“ sein. Aber erstens sind die wenigsten von uns welche, und zweitens sind auch Psychologen zumindest menschenähnlich. Sie reagieren genau nach denselben Mechanismen wie wir alle, machen die gleichen Fehler und sprechen die gleiche Sprache. Nur zu gerne fangen viele Mitglieder dieser Berufsgruppe leidenschaftlich, aber ungebeten an, an uns herumzudozieren.

Für uns „Normalos“ sind diese alltäglichen Beeinträchtigungen selten einfach und lustig! Meist stellen sie eine erhebliche Belastung unseres durch beruflichen Stress und Umweltbelastungen sowieso schon angegriffenen Nervenkostüms dar. Dabei sind wir des Öfteren selbst ein aktiver Teil des Problems!

Wie bei den meisten meiner Bücher, so habe ich auch dieses Mal lange überlegt, ob ich es schreiben soll. So geht es mir immer! Ich brauche immer ein wenig Anlauf. Das hat einen klaren Grund: Täglich bin ich der Stimmung schlecht gelaunter Menschen ausgesetzt. Es ist mein Beruf, missgestaltete Kommunikation in Unternehmen rasch und möglichst geräuschlos wieder in vernünftige Bahnen zu lenken. Da müsste ich mich nicht noch in meiner Freizeit mit diesem Thema beschäftigen. Außerdem habe ich schon eine ganze Reihe von Büchern über Kommunikation in Unternehmen geschrieben. Für Führungskräfte aller Ebenen und für Mitarbeiter. Zu meinem Erstaunen war es eines meiner eher „unscheinbar aufgemachten“ Bücher, welches das größte Interesse hervorrief. Zahlreiche Briefe und Mails erzählten begeistert, wie einfach und hilfreich es doch sei, meine „Kommunikationsplatt-

form“ das FM-Prinzip® (was das genau ist, darüber später mehr), in der Praxis anzuwenden. Viele Menschen fragten, warum ich dazu nicht einmal etwas Umfassenderes schreiben würde. Nicht nur für Mitarbeiter in Unternehmen, sondern auch für diejenigen, welche nicht, nicht mehr – oder noch nicht im Berufsleben stehen. Sicher war ein Grund für die Begeisterung nicht nur, dass die Tipps und Tricks Menschen in der Firma das Leben tatsächlich erleichterten, sondern auch die Tatsache, dass in diesem Buch zum FM-Prinzip® einfach Klartext gesprochen wurde und sich die Inhalte wohltuend von theoretischen Abhandlungen oder meist untauglichen „Hauruck-Methoden“ irgendwelcher Motivationskünstler abheben. Es war die Aufmunterung und die Erwartungshaltung meiner Leser, welche mich bewog, mich hinter den Laptop zu klemmen. Irgendwann war es auch meine Begeisterung an dem Interesse anderer – wir haben uns also scheinbar gegenseitig motiviert. So sitze ich nun vor diesem flachen Klapperkasten und versuche, mit Ihnen zu plaudern. Draußen plätschert leiser Wellenschlag, vor mir steht eine Tasse heißer türkischer Tee und wenn ich nach oben durch die Luke sehe, blicke ich auf den Großen Wagen – den mit den Sternen und der verlängerten Hinterachse, welche zum Polarstern weist. Wie die meisten meiner Bücher entsteht auch dieses während einer meiner erholsamen Segeltouren, irgendwo auf einem der Meere dieser Erde.

Genug geschwafelt – fangen wir ganz einfach an! Aber drei Anliegen habe ich doch noch vorab:

Das Schreiben fällt mir leichter, wenn ich nicht jedes Mal beide Geschlechtsformen erwähnen muss, sobald ich von „ihm“ oder von „ihr“ spreche. Wenn ich jedes Mal Männlein und Weiblein einzeln erwähnen muss, wird's einfach ermüdend und zu umfangreich! Ob „man“ gut kommuniziert oder ob „frau“ gut kommuniziert, ist ein Aspekt, den wir im Buch ruhig schmunzelnd betrachten können. Wenn man ein Buch schreibt, ist es aber für Leser und Autor einfacher, nur bei einem Geschlecht zu bleiben. Da ich zur männli-

## Vorwort

chen Spezies gehöre, bleibe ich dabei auch weitgehend – einverstanden? Das heißt nicht, dass Frauen in Sachen Kommunikation besser dastehen. Sie machen genauso viele Fehler wie wir – nur eben oft ein wenig anders. Gestatten Sie mir also bitte, einfach in der männlichen Form zu schreiben.

Jetzt, da wir uns gemeinsam auf eine teilweise doch etwas intimere Ebene menschlichen Denkens begeben, sollten wir auch im Ton aufeinander zugehen. Ich würde mich freuen, wenn Sie – zumindest für die Zeit dieses Buches – ein faires und respektvolles „Du“ von mir akzeptieren würden. Ich danke dir!

„Die Erlangung einer Erkenntnis ist häufig besser als die Erkenntnis selbst: denn erkennt man etwas, ist der Reiz der Erkenntnis eigentlich schon Vergangenheit. Die Erkenntnis jedoch, in der Vergangenheit zu wenig erkannt zu haben, erkennt wenigstens an, nicht immer alles erkannt zu haben. Und diese Erkenntnis lässt einen doch zumindest erkennen, dass man in der Gegenwart nicht erkannte Erkenntnisse der Vergangenheit, die man nun erkennt, eigentlich nur noch mit aller Erkenntnis umzusetzen hat, damit man die Erkenntnis erlangt, in der Zukunft alles das, was man je erkannt hat, auch umzusetzen.“

Alles verstanden? Nein? Ich auch nicht! Aber wenn du es vier- bis fünfmal liest, wirst du es verstehen. Da ich nicht möchte, dass du in diesem Buch alles vier- oder fünfmal lesen musst, bevor du es verstehen und anwenden kannst, werde ich versuchen, mich klar, eindeutig und direkt auszudrücken. Aus dem gleichen Grund wird es vorkommen, dass ich manche Passagen oder Ratschläge mehrfach wiederhole! Sieh das also bitte nicht als Vergesslichkeit meinerseits an. Es soll dir helfen, Entscheidendes rascher aufzunehmen.

Auf geht's! Du wirst bald erkennen, dass für mich „Kommunikation“ weit mehr ist, als das bloße Austausch von verbalen, optischen oder digitalen Informationen. Ob Kommunikation „klappt“ oder schief geht, hängt weitgehend von Faktoren ab, an die du wahrscheinlich noch nie gedacht hast.

Sehen wir uns deshalb erst einmal einige Schlüsselszenen an, die uns tagtäglich begegnen. Danach zeige ich dir auf, warum das so alles passiert und wie du es am einfachsten erkennst. Schon da wirst du bemerken, dass es überhaupt nicht schwierig ist, Handlungsweisen sogar vorauszusagen, Menschen etwas besser zu durchschauen und sich blitzschnell auf die lieben Zeitgenossen rund um dich herum einzustellen. Auch wird es dir leichter fallen, sich anbahnende Konflikte (Streit) rascher zu erkennen und erfolgreich gegenzusteuern.

Zum Schluss des Buches werde ich versuchen, dir zusammenfassend Ratschläge zu geben, wie du deine Umwelt und dich selbst ein wenig besser im Auge behalten, und etwas geschickter lenken kannst – einverstanden? Denn – einmal ganz ehrlich: Sooo einfach sind wir selbst ja auch nicht immer – oder? Streng genommen sind alle Menschen irgendwie schwierig! Außer dir und mir natürlich.

„Keiner versteht mich!“ Das wirst du auch nach dem Lesen dieses Buches ab und zu noch feststellen müssen. Aber dann wirst du wenigstens wissen, warum das so ist! Und es liegt dann an dir, das zu ändern, denn Kommunikation ist eine Bringschuld! Das heißt: Derjenige, der eine Botschaft absendet, hat sich darum zu kümmern, dass er sich so ausdrückt, dass der andere ihn auch versteht. Du wirst sehen, das ist gar nicht so einfach!

Ich würde mich sehr freuen, wenn dir sowohl die zahlreichen Erklärungen und Beispiele im ersten Teil des Buches, als auch die Ratschläge im zweiten Teil helfen würden, (noch) mehr Spaß am Umgang mit schwierigen Menschen zu finden. Allerdings wirst du einiges etwas üben müssen. Aber dein Trainingsplatz ist ja riesengroß, hat Tag und Nacht geöffnet, kostet keinen Mitgliedsbeitrag – und heißt „Erde“!

So, und nun wünsche ich dir viel Spaß beim Schmökern!

*Fred Maro*

# Stichwortverzeichnis

Aktives Zuhören 192, 206, 209  
Anerkennung 142  
Angst 142 f.  
Arroganz 57, 161  
Auszeit 146 f.

Begrüßung 17, 181, 198  
Beruf 138, 144, 162  
Beziehungskrise 61, 194  
Beziehungsstress 124  
Blockade 57, 59, 198

Chipkonto 29, 44, 51, 119, 127,  
134, 150, 155, 160, 170, 175,  
180, 189

Emotionen 185  
Ermahnung 209  
Eskalation 71, 130

Familie 79, 144  
FM-Prinzip® 23, 34, 118, 155,  
205  
Fremdsteuerung 144, 152  
Freunde 145  
Führungskräfte 21, 84, 173, 198

Gefühlsebene 162  
Gerüchte 21  
Geschlecht 18, 56, 98  
Gesprächsführung 175, 195, 205  
Gesprächsort 174  
Gesprächspartner 161 ff., 169,  
182 f., 191  
Grüne Chips 26, 31, 59, 81 f., 84,  
98, 101, 136, 140, 171

Hackordnung 82, 96  
Hierarchieebenen 20

Image 162

Karriere 137  
Karrierestress 124  
Klischees 60  
Kommunikation 118, 153, 163,  
171  
Kommunikationsbedingungen 160  
Kommunikationsbeziehungen 20  
Kommunikationsebenen 156  
Kommunikationsfehler 196  
Kommunikationsknoten 193  
Kommunikationsmodell 23  
Kommunikationspartner 18, 49,  
108, 111, 175  
Kommunikationsplattform 24,  
155  
Kommunikationssituation 24,  
125, 183  
Kommunikationsstress 155  
Kommunikationsverhalten 149  
Kommunikative Vorbildrolle 178  
Konflikt 48, 73  
Konflikterwartung 51  
Konfliktmanagement 68, 126  
Konfliktstufen 71  
Körperliche Fitness 149  
Körpersprache 20, 99 f., 108 ff.  
Lebensziele 150  
Missverständnisse 98, 193, 211  
Mobbing 21, 62 f.  
Motivation 33



Organismus 123, 125, 146

Partnerschaft 136

Privatchips 138

Probleme lösen 152

Rangordnung 75, 88

Reklamation 206

Rituale 48

Rote Chips 26, 29, 36 ff., 53, 86,  
102, 104, 119, 121, 129, 136,  
140, 153, 164, 167, 181, 197

Rudel 94, 97

Rudelmechanismen 98 f., 137, 194

Schwarz-Weiß-Denken 57

Selbstbestätigung 142

Sozialer Status 20

Stereotype 60, 74

Streit 196

Stressreaktionen 122

Team 83

Teamkultur 88

Tempostress 122

Unternehmen 173

Unternehmenskultur 88

Verhaltensänderungen 19

Verhaltensweisen 74, 106, 153,  
176

Verständnisplattform 24, 45

Wortwahl 20

Zeitmangel 122

Zweckgemeinschaft 83