

PETER BERLINER

★ ★ ★ ★

PENSION

ICH

Was ich wirklich brauche

PETER BERLINER

★ ★ ★ ★
PENSION
ICH

Was ich wirklich brauche

//////////////////// SILBERSCHNUR  VERLAG

Alle Rechte vorbehalten.

Außer zum Zwecke kurzer Zitate für Buchrezensionen darf kein Teil dieses Buches ohne schriftliche Genehmigung durch den Verlag nachproduziert, als Daten gespeichert oder in irgendeiner Form oder durch irgendein anderes Medium verwendet bzw. in einer anderen Form der Bindung oder mit einem anderen Titelblatt als dem der Erstveröffentlichung in Umlauf gebracht werden. Auch Wiederverkäufern darf es nicht zu anderen Bedingungen als diesen weitergegeben werden.

Copyright © 2021 Verlag »Die Silberschnur« GmbH

ISBN: 978-3-96933-001-2

eISBN: 978-3-96933-981-7

1. Auflage 2021

Umschlaggestaltung & Satz: XPresentation, Göllesheim

Verlag »Die Silberschnur« GmbH · Steinstr. 1 · 56593 Göllesheim

www.silberschnur.de · E-Mail: info@silberschnur.de

Inhaltsverzeichnis

Pension *ICH*

Nachtigall, ick hör' dir trapsen - aktives Zuhören

Nicht immer - aber immer öfter - (Selbst-)Disziplin

Ich bin dann mal echt! - Authentizität

Ich hab's geahnt ...! - Intuition

Keep cool! - Gelassenheit

Gib mir noch Zeit - Verzeihen

Der Menschenflüsterer - Empathie

Mea Via - mein Weg - Selbstfindung

Da geht noch mehr! - Enthusiasmus

Ich, allein zu Haus - Selbstgenügsamkeit

Mein dezenter Freund - Dankbarkeit

Kurz vor Schluss

Pension *ICH*

Achte auf deine Gedanken,
denn sie werden deine **Worte**.

Achte auf deine **Worte**,
denn sie werden deine **Handlungen**.

Achte auf deine **Handlungen**,
denn sie werden deine **Gewohnheiten**.

Achte auf deine **Gewohnheiten**,
denn sie werden dein **Charakter**.

Achte auf deinen **Charakter**,
denn er wird dein **Schicksal**.

Aus dem Talmud

Angenommen, Sie führen sich selbst wie eine kleine, feine und gut besuchte Pension. Ihre Gäste sind Freunde, Bekannte, Kollegen – allesamt Menschen, die Ihnen etwas bedeuten. Die mit Ihnen in Verbindung stehen, mit denen Sie sich gern austauschen. Aber auch Menschen, die noch unentschieden sind und die Sie für Ihre Pension ICH erst noch begeistern möchten.

Ihre Gäste wünschen sich, mehr über sich selbst und über alltägliche Konflikte zu erfahren. Wie sie mit diesen Kontroversen besser umgehen können. Die Gäste der Pension ICH haben die Selbstreflexion »verlernt«. Sie stecken in einer Unmut-Endlosschleife und kommen mit großem Gepäck voller Veränderungsbereitschaft. Sie erwarten von der Pension ICH neue Impulse, andere Sichtweisen und ein reichhaltiges Lunchpaket mit Tipps und Tricks für den täglichen Gebrauch.

Fühlen Sie sich angesprochen? Sehen Sie Ihre Pension? Wenn ja, dann gilt es, als Erstes folgende zwei Fragen zu beantworten: Wer kann vom Aufenthalt in Ihrer Pension ICH profitieren? Und was erwartet Ihre Gäste? Sie schauen ganz aufmerksam. Sie sind also bereit? Schön. Wie lautet Ihre Antwort?

»Menschen fühlen sich generell wohl unter meinem Dach. Besonders Gäste, die sich und ihr Leben neu entdecken möchten und dabei ihre Facetten zum Strahlen bringen wollen. Grundsätzlich kann jede und jeder von einem Aufenthalt profitieren. Alle, die konstruktive Impulse suchen und bereit sind, geläufige Attribute im neuen Glanz zu entdecken und für sich zu nutzen. Die Bedürfnisse meiner Gäste sind vielfältig. So vielfältig, wie die elf Pensionszimmer, die auf sie warten. Ein intuitiver Check-in nach der Ankunft verbindet das passende Zimmer mit meinen Gästen.«

Das klingt überzeugend. Können Sie sich als Inhaber bitte noch kurz vorstellen und einige Worte über Ihre Gäste verlieren?

»Ich bin ein leidenschaftlicher Gastgeber. Ich gehe auf die Wünsche und Vorlieben meiner Gäste ein. Meine größte

Herausforderung: ihre wahren Bedürfnisse zu erkennen und sie im Transformationsprozess und bei ihrer Entwicklung zu unterstützen. Elf Zimmer habe ich hierfür mit viel Liebe und Lebenserfahrung ausgestattet. Meine Gäste reservieren die Zimmer rechtzeitig. Allerdings kann ich mich darauf nicht verlassen. Denn die Wünsche und Anforderungen an die Pension ICH ändern sich - so schnell wie die Verfassung der Gäste. Da heißt es: flexibel sein bei der Zimmerauswahl!«

Welche Zimmer gibt es denn, lieber Gastgeber?

»Elf an der Zahl, das wissen Sie schon. Dazu gehören:

- ★ Zimmer 1 - Zuhören*
- ★ Zimmer 2 - (Selbst-)Disziplin*
- ★ Zimmer 3 - Authentizität*
- ★ Zimmer 4 - Intuition*
- ★ Zimmer 5 - Gelassenheit*
- ★ Zimmer 6 - Verzeihen*
- ★ Zimmer 7 - Empathie*
- ★ Zimmer 8 - Selbstfindung*
- ★ Zimmer 9 - Enthusiasmus*
- ★ Zimmer 10 - Selbstgenügsamkeit*
- ★ Zimmer 11 - Dankbarkeit«*

Wow, ein Potpourri an vielversprechenden Ressourcen! Wie läuft ein Aufenthalt in Ihrer Pension ab?

»Darüber werde ich später ausführlich berichten. Für einen ersten Eindruck stelle ich Ihnen zwei der elf Pensionszimmer vor: Nehmen wir einmal an, ein Gast

möchte sein Gewicht reduzieren. Essgewohnheiten verändern. Sich mehr bewegen. Was benötigt er dafür? Disziplin! Disziplin, die ihm fehlt und von der er gern mehr hätte. Die Pension ICH kann ihm das passende Zimmer und ein attraktives Angebot unterbreiten: Zimmer 2, ›(Selbst-)Disziplin‹. Es liegt im obersten Stock. Dorthin gelangt der Gast nur über eine lange, steile Treppe. Das heißt ab sofort: tägliches, schweißtreibendes Treppensteigen. Oben angelangt erwartet ihn ein exquisites Zimmer mit traumhaftem Bergblick. Gesunde Snacks stehen bereit. Und als Krönung liegt ein ausgetüftelter Trainingsplan parat. Inklusive Personaltrainer. Motivation pur! Kann ich nur empfehlen.«

Klingt verlockend. Beherbergen Sie auch Gäste, die an ihrem Inneren arbeiten wollen?

»Aber natürlich! Ein Beispiel ist Zimmer 8, ›Selbstfindung‹. Sie ahnen es bereits, dieses Zimmer habe ich für Gäste reserviert, die sich mit ihrem inneren Kritiker versöhnen möchten. Die einfach genug vom Selbstoptimierungswahn haben und dringend eine Auszeit zum Reflektieren benötigen. Damit diesen Gästen ihre innere Reise gelingt, ist Zimmer 8 äußerst sparsam möbliert. Nichts soll ablenken. Kein Schnickschnack. Nur das Nötigste. Glauben Sie mir, so auf sich selbst reduziert, bleibt dem Gast gar nichts anderes übrig, als sich selbst zu finden.«

Gekauft! Welches Zimmer bevorzugen Sie als Inhaber?

»Ich liebe Zimmer 11, ›Dankbarkeit‹. Wenn das Zimmer nicht gebucht ist, halte ich mich gern selbst darin auf. Oft liege ich auf dem Bett und träume vor mich hin. Nette Leute

beherbergen, ihnen den Aufenthalt so angenehm wie möglich machen, das Gefühl gebraucht zu werden – ja, das verschafft mir eine tiefe Zufriedenheit. Dafür bin ich sehr dankbar. Toi, toi, toi, dreimal Holz! – Gesundheit und kluger Menschenverstand stehen mir treu zur Seite. Natürlich, auch meine Pension lebt von den Stammgästen. Und die Ansprüche steigen. Oft weiß ich vor Arbeit nicht, wo mir der Kopf steht. Irgendwas ist immer. Und manche Gäste sind anstrengend. Buchen zum Beispiel Zimmer 9, ›Enthusiasmus‹, obwohl es bereits an allen Ecken und Enden brennt. Ihnen täte etwas mehr Besinnung gut, um entspannter und souveräner zu agieren. Zimmer 5, ›Gelassenheit‹, wäre die bessere Wahl. Nun ja, manche Gäste müssen eben öfter kommen. Irgendwann entscheiden sie sich für das richtige Zimmer. Immer.«

Sie seufzen wohligh. Die Augenlider werden schwer. »Ach ja«, stöhnen Sie, »Zimmer 5, ›Gelassenheit‹, müsste dringend renoviert werden. Das schiebe ich jetzt schon eine Ewigkeit vor mir her. Zimmer 2, ›(Selbst-)Disziplin‹, könnte dann gleich mit gemacht werden. Sozusagen ein Abwasch. Das heißt aber auch, zwei Zimmer weniger zum Buchen. Zumindest für eine gewisse Zeit. In der Nebensaison wäre das nicht so tragisch. Trotzdem, das kostet und kostet und kostet und kostet. Aber ich möchte Sie nicht langweilen.«

Eine Pension ist kein Selbstläufer. Sie will nachhaltig geführt werden. Je wohler wir uns mit und in unserer Pension ICH – also in uns selbst – fühlen, umso wohler fühlen sich auch unsere Gäste.

Hand aufs Herz: Haben Sie Ihre Pension ICH im Griff?

Falls Sie jetzt rumdrucksen, wird es Zeit für Veränderungen. Pensionszimmer wie Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Höflichkeit, Offenheit und Ehrlichkeit ...? Trallala - das ist Standard. Das bekommen Gäste an jeder Straßenecke geboten. Emotionen, eine Verbindung zu sich selbst und lebensverändernde Erlebnisse sind gefragt.

Wünschen Sie sich eine top geführte Pension? Einen Ort, den die Gäste zuversichtlich buchen, in dem sie sich wohlfühlen und den sie motiviert und glücklich wieder verlassen? Voilà, schauen wir uns die fantastischen Elf der Pension ICH genauer an!



Nachtigall, ick hör' dir trapsen

Aktives Zuhören

Zimmer Nr. 1 erweckt den Anschein, wenig bis kaum gebucht zu werden. Zuhören gehört zu unserem Alltag; es erscheint kinderleicht: Mund halten und einfach zuhören, fertig. Weit gefehlt: Zuhören ist eine Kunst! Eine Kunst, die gelernt sein will. Und Sie werden überrascht sein, was dieses kleine, aber feine Zimmer hierfür zu bieten hat.

Sind Sie ein guter Beobachter? Super, das macht es leichter. Dann ist Ihnen sicherlich der verbale Wettkampf mancher Gespräche nicht entgangen. Während der eine redet, bereitet sich der andere mental auf sein Gegenargument vor. Formuliert innerlich seine Antwort. Statt zuzuhören wird auf die nächste Verbalabschlag-Chance gelauert. Was dann noch an Konzentration übrig bleibt, richtet sich auf ein Stichwort, um dem anderen seine Überzeugung überzustülpen. Es geht nicht um ein Verstehen, sondern ums Kontern. Je nach Temperament und Konfliktpotenzial entwickelt sich ein gemeinsames Monologisieren oder ein hitziges Wortgefecht. Auch wenn wir die Situation als Beobachter gut erkennen, so stehen wir

bei weitem nicht außen vor. Gründe, weshalb wir oft keine guten Zuhörer sind, gibt es einige. Da wären zum Beispiel:

- ◆ Zeitdruck oder Müdigkeit.
- ◆ Wir sind gerade mit unseren eigenen Gedanken und Emotionen beschäftigt.
- ◆ Was gesagt wird, gefällt uns nicht, und wir schalten den »Ausblendemodus« ein.
- ◆ Ein verbaler Angriff fordert unsere Verteidigung heraus.
- ◆ Und dann gibt es noch die Fraktion derer, die immer recht haben müssen, aus Angst, vom anderen dominiert zu werden.

Das kann man egoistisch oder unhöflich nennen. In erster Linie schaden wir uns jedoch selbst. Gehen doch die feinen, aber wichtigen Zwischentöne auf verbaler und nonverbaler Ebene unwiderruflich verloren. Es ist erwiesen, dass Menschen, die gut zuhören können, eine bessere zwischenmenschliche Bindung aufbauen, schneller und effizienter zu einem guten Verständnis gelangen. Hierfür zwei Favoriten aus meiner Zitatenschatzkiste:

»Wer spricht, sät, wer zuhört, erntet.«

Aus Argentinien

»Wenn du redest, wiederholst du nur, was du schon weißt. Aber wenn du zuhörst, lernst du vielleicht etwas Neues.«

Dalai-Lama

Mehr oder weniger müssen wir alle »zu-« bzw. »hin-«hören, um etwas zu erfahren. Was macht den entscheidenden Unterschied?

Hören

Wir folgen dem Gespräch nur sporadisch und gehen mehr den eigenen Gedanken oder Beschäftigungen nach.

Hinhören

Wir registrieren ohne Interesse, was gesagt, was damit bezweckt wird oder dahintersteckt. Für Außenstehende können wir durchaus wie ein ernsthafter Zuhörer wirken.

Zuhören

Wir geben unsere volle Aufmerksamkeit und sind interessiert, die Beweggründe der Person zu erfahren.

Aktives Zuhören – die Königsdisziplin!

Wir vermitteln unserem Gesprächspartner eine wertschätzende Grundhaltung. Es ist nicht nur passives Zuhören, sondern wir senden aktiv Signale zurück, dass wir die Botschaft in seinem Sinne verstanden haben. Das heißt nicht, dass wir jede Botschaft akzeptieren. Aktives Zuhören erfordert Einfühlungsvermögen und Konzentration und ist die hohe Kunst, das eigene Ego zurückzustellen.

Welche Voraussetzungen braucht es?

Es setzt zuallererst voraus, dass Sie sich bewusst dafür entscheiden, sich Zeit zu nehmen und Energie zu geben. Denn es ist harte Arbeit, sich auf den anderen einzulassen,

und es erfordert Disziplin, gegen den eigenen Rededrang bzw. das eigene Mitteilungsbedürfnis anzukommen.

Wertfreies Hören, das heißt, Sie respektieren die Meinung des anderen, ohne diese gleich mit gut, schlecht, richtig oder falsch zu bewerten. Präserter Körpereinsatz. Kopf, Oberkörper zum Gesprächspartner gerichtet. Blickkontakt halten, ohne zu starren. Wahrnehmen - auf Tonlage, Wortwahl und Körpersprache achten. Damit geben Sie Ihrer Empathie die Chance zu verstehen, was sich hinter den Worten verbirgt, welche Gefühle und Bedürfnisse mitschwingen und worum es Ihrem Gesprächspartner wirklich geht.

Im Detail:

Ein(e) Erwiderung/Argument liegt Ihnen auf der Zunge. Warten Sie damit noch. Um Missverständnissen vorzubeugen, ist es ratsam, das Gesagte des anderen mit eigenen Worten wiederzugeben. Das klingt einfach, ist es aber nicht. Zum einen ist es schwierig, den reflektierten Inhalt einfach und klar wiederzugeben. Das heißt, Sie müssen im Vorfeld »übersetzen«, was gemeint ist - und nicht, was gesagt wurde. Zum anderen ist es schwer, sich einer unbewussten Bewertung zu entziehen. Eine Bewertung wiederum könnte Ihre Frage oder Antwort manipulieren und ließe einen ironischen, spöttischen oder provokanten Unterton mitschwingen. Sensible Menschen hören das sehr wohl und reagieren mit Abstand oder Angriff. Zuhören heißt nicht gutheißen. Wenn Sie gegenteiliger Meinung sind, kann es spannend werden. Dann sind Brückenbauer gefragt, die eine empathische Brücke ins fremde Terrain schlagen.

Passende »Brücken«:

- ◆ Habe ich richtig verstanden, dass Sie ...
- ◆ Kann es sein, dass Sie ...
- ◆ Meinen Sie damit, dass ...
- ◆ ... in dem Fall bin ich anderer Meinung, aber es interessiert mich sehr, was Ihre Beweggründe sind.
- ◆ ... was Sie sagen, entspricht nicht meinen Erfahrungen, daher bin ich gespannt, ob Sie mir neuen Input geben können.
- ◆ ... das ist ein neuer Ansatz für mich. Bisher war ich immer der Meinung, dass ...

Ein gewisses Geschick erfordert die Verbalisierung. Dabei erkennen Sie die indirekte Gefühlsäußerung Ihres Gesprächspartners und geben diese kurz wieder.

Das gibt Ihrem Partner die Gewissheit, verstanden zu werden, und hilft ihm, seine Gefühle besser zu erkennen.

Sender:

»Ich hatte gestern einen wunderschönen Abend mit netten Gästen, exzellentem Essen und angenehmer Musik. Die Zeit ist wie im Flug vergangen.«

Empfänger:

»Du hast dich also rundum wohlfühlt.«

Nicken und Bestätigungslaute wie »hmmm«, »ach was«, »ja«, »okay« signalisieren, dass Sie Ihrem Gesprächspartner Ihre volle Aufmerksamkeit schenken. Auch Gefühle zu reflektieren und anzusprechen, schafft Vertrauen und zeigt, dass Sie sich ganz in die Situation hineinversetzen.

Beispiel:

- ◆ Ich merke, dass Sie das noch immer nicht verarbeitet haben.
- ◆ Wenn Sie darüber sprechen, schwingt Verbitterung in Ihrer Stimme mit.
- ◆ Das beschäftigt Sie immer noch.
- ◆ Ihnen ist wichtig, dass ...
- ◆ Sie empfinden ...

Und: Vermeiden Sie auf jeden Fall »Killerphrasen« wie: »Was hat Sie denn da geritten?!« Oder: »Das funktioniert nie und nimmer!« Ebenfalls schlecht: »Das kann ich mir nun gar nicht vorstellen.« Oder: »Das bilden Sie sich nur ein.« Da fühlt sich Ihr Gesprächspartner missverstanden und bevormundet.

Das heißt nicht ...

... dass ein egomanischer Niederschwätzer uns als emotionalen Abfalleimer missbrauchen darf. »Sauger«, die ihren unverdauten Müll entsorgen möchten, kein Ende finden, null Interesse an uns haben, unsere Geduld schamlos über Gebühr strapazieren und im Prinzip gar nicht an einer Lösung ihres Problems interessiert sind: Derartige Zeitgenossen müssen in die Schranken verwiesen werden!

Sagen Sie höflich, bestimmt und ohne ermunternde Signale:

»Ich möchte Ihnen meine volle Aufmerksamkeit schenken, bin jedoch im Moment sehr unkonzentriert. Das gelingt mir morgen (übermorgen, überübermorgen) sicherlich besser, dann könnten wir kurz (evtl. Zeitangabe: eine Viertelstunde oder von/bis) darüber sprechen.« Punkt!

Zugegeben, das klingt distanziert, ist aber konsequent. Manchmal geht's eben nicht anders. Wenn sich ein Gespräch gar nicht vermeiden lässt, dann versuchen Sie es mit »Irritationen«. Stellen Sie offene, spitzfindige Fragen, mit denen Ihr Gesprächspartner nicht rechnet und über die er nachdenken, sein routiniertes »Quasselfahrwasser« verlassen muss.

Beispiel:

- ◆ Weshalb haben Sie sich für diesen Weg entschieden?
- ◆ Woher nehmen Sie nur die Energie?
- ◆ Was macht Sie so wütend?
- ◆ Was bedeutet es für Sie, derart zurückgewiesen zu werden?
- ◆ Geht es Ihnen in dem Falle wie mir? Ich ...
- ◆ Können Sie mir dieses Detail näher erklären?

Eine schöne Geschichte über das Zuhören erzählt uns Michael Ende (1929-1995) in seinem im Jahr 1973 erschienenen Roman »Momo«. Momo ist ein kleines Mädchen, das ohne materiellen Besitz in einem alten, zerfallenden Amphitheater lebt. Momo ist zwar arm, jedoch bereichert sie Menschen mit einer phantastischen Fähigkeit.

»Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war das Zuhören. Das ist doch nichts Besonderes, wird nun vielleicht mancher Leser sagen, zuhören kann doch jeder. Aber das ist ein Irrtum. Wirklich zuhören können nur recht wenige Menschen. Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig. Momo konnte so zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite