

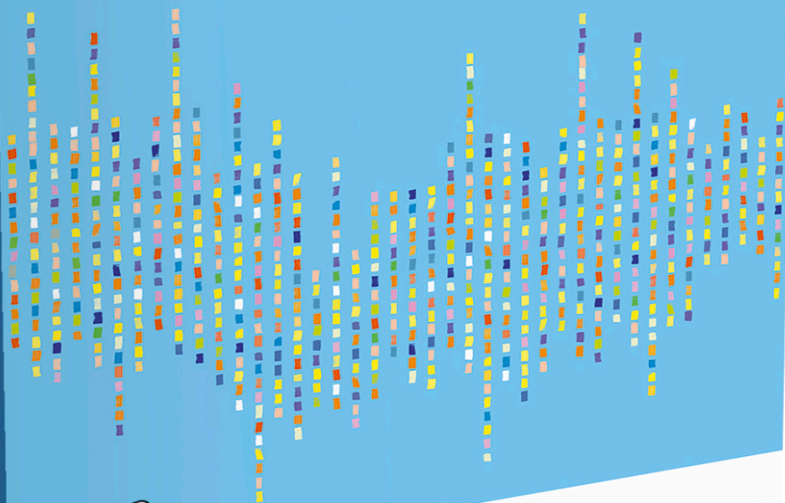
Sandra Mantz

Bewusst sprechen

Für eine klare und stärkende
Sprache im Beruf

2. Auflage

63 Impulskarten
80 Seiten Booklet
+ Online-Training



BELTZ JUVENTA

Einleitende Worte

Eine achtsame, stärkende und bewusste Kommunikations- und Umgangskultur im Beruf aktiviert nicht allein Kreativität, Selbstverantwortung und Teamgeist. Sie baut darüber hinaus Stress ab, beruhigt, gleicht aus und sorgt in der Anwendung gegenüber Coachees, Teams, Leader der Business- und sozialen Professionen und deren Klientel für ein vertrauensvolles Miteinander. Sie fördert erfolgreiche Kooperationen mit Kunden und gelungene Beziehungen mit Patienten, und nicht zuletzt ist sie schlicht ein Anzeichen für reflektierte Professionalität. Eine Organisationskultur, die dadurch das Wohlbefinden aller unterstützt, nutzt die Ressourcen und die Anforderungen der aktuellen Zeit und ist Wertschöpfung auf mehreren Ebenen. Im Zeitgeist des New-Work- und New-Health-Wertewandels bietet eine sensibilisierte und reflektierte Kommunikationskraft ein Instrument, das jedem Menschen frei von Raum und Zeit zur Verfügung steht.

Das Kartenset stärkt das Sprachbewusstsein im beruflichen Alltag für die Bedeutung und Aktivierung einer werteorientierten Begegnung auf Augenhöhe und einer humanen Dialogkultur von Mensch zu Mensch. Der Trainingsfokus liegt auf einer sensibilisierten Alltagssprache, verbunden mit mentaler Stärke und emo-

tionaler Stabilität. Die Impulse zielen schlussendlich auf eine sinnstiftende Aktivierung positiver Emotionen und Beziehungen im Berufsalltag. Wenn Menschen stärkenorientiert und positiv miteinander arbeiten, wird Vertrauen gebildet und werden Kreativität und Lösungsbereitschaft aller Beteiligten angeregt.

Dies ist ein gesundheitsförderlicher und lebensbejahender Weg für Menschen, Teams und Organisationen.

Vorwort von Dr. Marion Paul

Zwischen Reiz und Reaktion gibt es einen Raum.
In diesem Raum haben wir die Freiheit und die
Macht, unsere Reaktion zu wählen.
In unserer Reaktion liegen unsere Entwicklung und
unsere Freiheit.

Viktor Frankl

Dieser Raum kann durch eine gute und wertschätzende Kommunikation vergrößert werden. Durch eine stärkende und bewusste Umgangs- und Kommunikationskultur können wir uns persönlich weiterentwickeln und zu einem positiven Miteinander beitragen.

Ich bin Chefärztin in einem großen Berliner Klinikkonzern.

Vor Jahren lernte ich Sandra Mantz und ihre Arbeit kennen. Mit einer wissenschaftlichen Arbeit begleitete ich ein EU-gefördertes Projekt in meinem Unternehmen. Es ging um Kommunikation im Gesundheitswesen. Es sollten 300 MitarbeiterInnen des Unternehmens darin geschult werden, gesund zu kommunizieren.

Frau Mantz hatte für diese Weiterbildung das Konzept erstellt und die Inhalte erarbeitet. Der bewusste Umgang mit der Sprache, der Wortwahl, dem Erkennen und Wandeln von Sprachmustern sollte einerseits den

PatientInnen zu Gute kommen und andererseits durch eine verbesserte Kommunikation zu einem besseren Miteinander und damit zu einer guten Unternehmenskultur beitragen. Weitere Ziele der Weiterbildung waren: die Gesundheit der PatientInnen, aber auch der MitarbeiterInnen zu fördern, sogar als Burnout-Prophylaxe zu wirken und zur Persönlichkeitsentwicklung beizutragen.

Mich interessierte in meiner wissenschaftlichen Arbeit, ob diese hochgesteckten Ziele aus Sicht der Teilnehmenden erreicht wurden. Als ich die Ergebnisse auswertete, war ich über die signifikant positiven Ergebnisse überrascht. Die Teilnehmer fühlten sich nach der Weiterbildung vor einem Burnout geschützt als vorher. Auch waren sie der Meinung, dass die Weiterbildung sie in ihrer persönlichen Entwicklung weitergebracht hat. Sie empfanden sich als toleranter und gelassener.

Es zeigte sich, dass das Lehrkonzept von Sandra Mantz fundiert und sehr wirksam ist. Neue wissenschaftliche Erkenntnisse zeigen eindeutig, dass Wörter beim Hören Körperreaktionen auslösen, die entweder gesundheitsfördernd oder auch stressauslösend sein können.

Anders als früher angenommen sind unsere Gene nichts absolut Festgelegtes. Epigenetische Forschungen haben gezeigt, dass Gene aktiviert oder deaktiviert werden können. Gene sind somit in hohem Maße von ihrem

Umfeld und den äußeren Bedingungen abhängig und somit in ihrer Wirkung veränderbar.

Verändern wir unsere Kommunikation, verändern wir unsere Gedanken und damit unsere Haltung und unser Verhalten. Dies hat Auswirkungen auf die biochemischen Abläufe des Körpers und kann so zur eigenen Salutogenese, aber auch zu der des Gegenübers beitragen.

In den folgenden Jahren konnte ich weitere gute Erfahrungen mit dem von Frau Mantz angebotenen Konzept machen – persönlich, aber auch für meine Abteilung beziehungsweise für mein Team.

Eine achtsame, wertschätzende, bewusste Kommunikation stärkt ein Team, verbessert die Arbeitsatmosphäre und trägt zur Stärkung der eigenen Resilienz bei. Dabei ist es wichtig, sich immer weiter zu entwickeln und beim Üben »dran« zu bleiben. Eine Fortbildung für ein komplettes Team ist dabei sinnvoll, so können sich später im Alltag alle Teammitglieder gegenseitig unterstützen.

Eine achtsame Kommunikation aktiviert und fördert gute Beziehungen im Berufsalltag, erleichtert das gemeinsame Arbeiten und fördert ein vertrauensvolles Miteinander. Ein wertschätzender Umgang im Team kommt nicht nur dem Team, sondern auch den PatientInnen zu Gute. In heilsamen Worten und in einer ge-

sunden Sprache kann so viel Kraft und Positives liegen, dass die Salutogenese der PatientInnen gefördert wird.

Das Lehrkonzept von Sandra Mantz ist so erfolgreich, dass es sich nicht nur im Gesundheitswesen, sondern auch für ganz andere Berufsgruppen bzw. in Bereichen der Persönlichkeitsentwicklung für Einzelne bewährt hat.

Über zehn Jahre konnte ich die berufliche Entwicklung von Sandra Mantz begleiten. Sie stand in der Zwischenzeit auf großen Bühnen, schrieb Bücher, gründete erst die SprachGUT-Akademie, dann die New Worker Academy im Lakehouse, entwickelte hochwertige digitale Kommunikationskonzepte. Ganz neu ist nun die 2. Auflage des Kartensets, in dem ein ganz entscheidender Teil Ihres Wissens auf praktischen Karten zu finden ist. Wertvolle, stärkenorientierte Impulse, die in jede Tasche passen. Es erinnert mich an meine Studienzeit, in der ich mir alles auf Karteikarten schrieb, um es dann zu lernen.

Ich wünsche allen mit diesen Karten viel Freude und hoffe, dass Ihnen diese inspirierenden Inhalte eine Bereicherung sind und sie Ihren Raum im Sinne von Viktor Frankl erweitern werden.

Dr. med. Marion Paul, MBA, Chefärztin

Aufbau des Kartensets

Du findest im Kartenset sieben Themenkategorien, die jeweils acht bis zehn Karten für dich beinhalten. An themenspezifischen Farben und Piktogrammen erkennst du die jeweilige Zugehörigkeit.

Die Themenkategorien im Überblick:

Profispirale (Karten-Nr. 1)
Stress & Hektik (Karten-Nr. 2–10)
Verlorene Menschlichkeit (Karten-Nr. 11–19)
Zynismus & Gewalt (Karten-Nr. 20–28)
Mehrdeutigkeit & Verwirrung (Karten-Nr. 29–37)
Krankheit & Verletzung (Karten-Nr. 38–46)
Probleme & Konflikte (Karten-Nr. 47–55)
Impulse & Inspiration (Karten-Nr. 56–63)

Den Themenkategorien vorangestellt ist das Modell der Profispirale (Karte Nr. 1). Sie visualisiert das Trainingskonzept dieses Kartensets auf einen Blick und bietet

als erste Karte grundlegende Orientierung (siehe auch S. 44 in diesem Booklet).

Gliederung der einzelnen Themenkategorien:

Eine Themenkarte



Die Themenkarte stellt dir die Thematik vor. Ich beschreibe bewusste und unbewusste Denk- und Redemuster im beruflichen Kontext, die verstärkt zu hören oder zu lesen sind. Ich wandere dabei durch verschiedene Berufsfelder, Professionen und hierarchische Strukturen. Der Kunde, der Patient, der Coachee wird genauso beachtet wie der Azubi oder das Team. In den Fokus rücke ich Alltagssprache, Sprachroutine und wenig reflektierte Sprachmuster. Ich hinterfrage die Wirkung, die Bedeutung und Gedankenlosigkeit. Du findest immer auf einen Blick alternative Formulierungen, die dich inspirieren und motivieren sollen, neu oder anders zu denken.

Das »Spiel mit den Worten« soll dir helfen, routinier- te Sprach- und Gesprächsmuster in dein Bewusstsein zu bringen. Von da aus wird es dir möglich, die eine oder andere Kommunikationsroutine zu prüfen und gegebenenfalls zu erweitern oder zu ändern. Die Themenkarte gibt dir eine erste Möglichkeit, alleine für dich, in der Gruppe, im Coaching oder im alltägliche Sprachmuster zu reflektieren.

Drei Sensibilisierungs- und Inspirationskarten



Die Sensibilisierungs- und Inspirationskarten halten, was sie versprechen. Sie sensibilisieren dich für routinierte Sprachmuster des beruflichen Alltages. Du findest dort beispielhafte Alltagssätze, die oft nicht so gemeint sind, wie sie gesagt wurden. Es geht in der Bewertung der Alltagssprache weniger darum, ob sie »gut oder schlecht«, »richtig oder falsch« ist, sondern vielmehr um die spannende Frage: Ja, wenn nicht so, wie denn dann? Und so findest du direkt *unter dem Beispielsatz* einen alternativen Satz, der dich für einen Sprachwandel motivieren und inspirieren möchten. Wesentlich ist, dass es für einen gesprochenen Satz nicht den perfekten Alternativsatz geben kann, sondern dass immer kontextabhängig viele Varianten möglich sind. Ich biete dir einfach eine Auswahl. Du bist herzlich eingeladen, weitere Beispielsätze und mögliche Alternativsätze für deinen Workflow und für deine bewusstere Art, zu sprechen, zu finden. Dialekt, Authentizität, eigene Werte und geschätzte Ausdrucksformen sind hierbei ausdrücklich gewollt und willkommen. So wird deine Sprache bunter, lebendiger, beweglicher, dynamischer, und du erweiterst deine Sprachkompetenzen für viele verschiedene Menschen. Das spart Zeit, Nerven und Lebenskraft. In Übung fängt es an, richtig Freude zu machen. Du wirst bemerken, dass du die Begegnungen,

Dialoge und Gespräche mit Menschen sehr viel zielorientierter und humaner gestalten kannst, als du denkst.

Du bist der Mittelpunkt deiner Kommunikation – nicht der Mensch, der von außen auf dich zukommt.

Eine Profikarte

Die Profikarte inspiriert und erinnert dich an deinen professionellen Auftrag der beruflich orientierten Kommunikation und gibt dir Anstoß für eine Transformation, um aus einer vorrangig unbewussten und pathogenen Sprachwelt in eine bewusst salutogene Sprachwelt zu wechseln. In der Bewusstheit und Wortkompetenz zeigt sich (d)eine starke Handlungskompetenz der eigenen Kommunikationskraft. Du erhebst eine niederfrequente, pathogene Sprachbox in eine hochfrequente, salutogene Gesprächswelt. Jede Profikarte ist ein eigens konzipiertes Modell in der Welt von SprachGUT® und den Kristallgesprächen®. Sie sind gemeinsam mit Teilnehmenden in der Seminar- und Workshop-Praxis entwickelt und erprobt.

Eine Psychokarte



Die Psychokarte führt dich in die Welt der Positiven Psychologie. Das Dramadreiseck von Stephen Karpman steht in engem Zusammenhang mit der *Transaktionsanalyse*, insbesondere in Bezug auf die menschlichen Interaktio-

nen und die Rollen, die Menschen in zwischenmenschlichen Beziehungen einnehmen.

Eric Berne, der Begründer der Transaktionsanalyse, entwickelte ein Modell, das die verschiedenen »Ich-Zustände« einer Person beschreibt: *Erwachsener*, *Eltern-Ich* und *Kind-Ich*. Diese Ich-Zustände bestimmen, wie wir mit anderen kommunizieren und interagieren. Berne fokussierte sich darauf, wie diese inneren Zustände unser Verhalten und unsere Kommunikation beeinflussen.

Das *Dramadreieck* von Karpman ist eine Erweiterung dieser Theorie, da es die spezifischen Verhaltensmuster beschreibt, die Menschen in bestimmten Ich-Zuständen (insbesondere im Kind-Ich und Eltern-Ich) einnehmen können, wenn sie in Konflikte geraten:

- Das *Opfer* in Karpmans Dramadreieck könnte aus dem *Kind-Ich* kommen und sich hilflos und machtlos fühlen.
- Der *Täter* könnte das *Eltern-Ich* repräsentieren, das kontrollierend, bevormundend oder anklagend wird.
- Der *Retter* übernimmt oft eine *Eltern-Ich*-Rolle, in der er zu viel Verantwortung übernimmt und sich um andere sorgt, jedoch in einer Weise, die den anderen nicht wirklich hilft. Die Psychokarte möchte diese bedenkliche bis gefährliche Dynamik ins Bewusstsein der Alltagssprache bringen. Die Lösung liegt im bewussten Ausstieg aus den »Psychospielen der Erwachsenen«.

Eine Tabukarte



Die Tabukarte greift erstmalig bewusst Gesprächsthemen in Teams auf, die oft Ursache großer Konflikte und persönlicher Krisen sind. Wenn in einem Team die Kommunikation zunehmend negativ, herablassend oder respektlos wird, schafft das eine Atmosphäre des Misstrauens und der Feindseligkeit. Menschen hören auf, sich zu respektieren, und fühlen sich unsicher, was zu Aggressionen führen kann. Respektvolle und klare Kommunikation ist ein Eckpfeiler erfolgreicher Zusammenarbeit. Wenn dieser Respekt durch eine verrohte oder herablassende Sprache ersetzt wird, verlieren die Teammitglieder das Vertrauen ineinander, und die Zusammenarbeit wird zunehmend schwierig. Die Tabukarte greift schwierige, verschwiegene Themen auf und lädt zur bewussten Reflexion, zum bewussten und gewollten Dialog ein.

Eine Kohärenzkarte



Diese Karte steht für die Kraft der inneren Ausrichtung.

Kohärenz beschreibt das Prinzip der inneren Stimmigkeit – die Ausrichtung von Gedanken, Worten und Handlungen auf die eigene Wahrheit. Sie ist Ziel und Herzstück der Lehre von Aaron Antonowsky: Salutogenese. Wenn wir in unserem Denken und Sprechen mit uns selbst im Einklang sind, entsteht eine klare, kraft-

volle Energie, die unsere Kommunikation authentisch und überzeugend macht.

Warum ist Kohärenz wichtig? In einer Welt voller Informationen und schnelllebiger Kommunikation ist es entscheidend, dass wir authentisch und stimmig in unserem Ausdruck bleiben. Kohärenz ist der Schlüssel zu einer klaren, vertrauensvollen Kommunikation, die nicht nur andere erreicht, sondern auch uns selbst stärkt. Wenn wir mit uns selbst im Einklang sind, können wir uns sicher und selbstbewusst ausdrücken, was das Vertrauen und die Verbindung zu anderen stärkt.

Wie kannst du Kohärenz entwickeln? Kohärenz entsteht, wenn du dir bewusst wirst, was du wirklich fühlst und denkst. Prüfe deine Worte auf ihre wahren Absichten und überlege, ob sie wirklich das widerspiegeln, was du innerlich fühlst. Dies ist besonders in schwierigen Gesprächen von Bedeutung, da unausgesprochene Gedanken und versteckte Gefühle oft die Klarheit und Wirkung der Kommunikation beeinträchtigen. Die Kohärenzkarte lädt dich und das Team zur bewussten Reflexion für eine Gesprächskultur ein, in der Herz und Kopf wieder eine Sprache sprechen dürfen.

Eine Trainingskarte



Die Trainingskarte ist ein kraftvolles Instrument, um die eigenen Kommunikationsfähigkeiten zu entwickeln,

zu verfeinern und langfristig zu verankern. Sie dient als Begleiter und Impulsgeber für kontinuierliches Wachstum und fördert eine *positive Veränderung* in der Art und Weise, wie wir uns selbst und andere wahrnehmen und miteinander kommunizieren. Nutze die Möglichkeit, dich im *kostenfreien Online-Training* noch weiter zu entwickeln und kommunikativ zu stärken!

Die Zusatzkategorie: »Impulse & Inspiration«

Diese Karten erweitern das Set für noch mehr Möglichkeiten der Reflexion, der Diskussion, des Forschens und Recherchierens. Sie wollen dich neugierig machen auf noch mehr. Die Faszination von Sprache und Gespräch sind sowohl weit als auch tief. Es waren hochbetagte und sterbende Menschen, die mich als junge Frau immer wieder wissen und erfahren ließen, dass die höchste Magie, die tiefste Wirkung in der Kommunikation des Unaussprechlichen für uns Menschen bereitliegt. Die Magie will erobert und entdeckt werden. Dieser Möglichkeit dienen dir und den Menschen, mit denen du arbeitest, die zusätzlichen Kartenimpulse:

- Je eine Wertekarte, Empathiekarte und Wortschatzkarte
- Zwei Profikarten (Signatures und New Worker Teams)
- Je eine Weisheitskarte, Energiekarte und eine Friedenskarte

Nutzung des Kartensets

Jede Themenkategorie bietet dir ein in sich geschlossenes Coaching- oder Trainingsthema. Die didaktische Gliederung ermöglicht Reflexionen und Sensibilisierungsübungen für alle Lerntypen. Die Karten sind individuell geeignet für:

- Einzelcoaching
- Gruppencoaching
- Seminare und Trainings in großen und kleinen Gruppen
- Teambuilding
- Lead-Kultur
- Feed-Kultur
- Dialog-Kompetenzaufbau für Kritik- und Konfliktgespräche
- Selbststudium

Das zugehörige Booklet bietet insbesondere vertieftes Wissen und die Einladung für weitere Recherchen zu den einzelnen Themeninhalten. Alle Karten eignen sich zur Erweiterung, Ergänzung und Integration von bereits vorhandenen Wissensinhalten sowie Kompetenzen der Kommunikationstheorien und ihrer praktischen Anwendung. Sie sind gut kombinierbar mit weiteren Tools der modernen Psychologie und der anerkannten Kommunikationslehren.

Intention für das Kartenset

Nach mehreren Publikationen war für mich die Intention für dieses Kartenset von grundlegender Bedeutung. Ich hatte noch nie Lust oder Freude daran, etwas zu publizieren, zu schreiben, was »im Bücherregal« verstaubt. Ergibt es Sinn – dieses Kartenset? Mehr noch: *Macht* es vielleicht sogar Sinn, im praktizierenden, herstellerischen wörtlichen Sinne? Sinn macht es für mich dann, wenn Menschen einen Mehrwert davon haben. Tja, und dann war die Erkenntnis eine ganz einfache für mich und die Entscheidung gefallen, denn mein beruflicher Alltag liefert mir eine Fülle von Gründen für diese Impulskarten. Ich erzähle dir hier davon:

Von Wörtern und Worten, die fehlen

Wenn ich eine Sache sehr sehr oft gehört habe, dann diese: »Sandra, mir fehlen einfach die Worte. Im entscheidenden Moment fällt mir nicht das Richtige ein. Später – ja, dann weiß ich schon, was ich hätte sagen können«. Das ist erstaunlich, denn die deutsche Sprache ist eine sehr reiche Sprache. Sie ist bunt, lebt von vielen tausenden Wörtern und sie ist eine Sprache großartiger Lyriker und Dichter der Weltgeschichte. Möglicherweise fehlen auch gar nicht »die Worte«, sondern es fehlt

die Fülle an differenzierten Wörtern und zusammenhängenden Worten, und es geht auch darum, dass du auf etwas zugreifen kannst, das du gut vorbereitet hast. Das geht nur, wenn du bewusst und beruhigt bleiben kannst, auch wenn draußen der Sturm tobt. Du findest hier Impulse für beides:

- Wörter, die deinen aktiven Wortschatz erweitern: Du kennst sie, nutzt sie aber zu wenig, und deshalb fallen sie dir im entscheidenden Moment nicht ein.
- Die Aufforderung und Impulse zu innerer Sammlung, einer reflektierten Haltung und der Bereitschaft, Verantwortung für die eigenen Stimmungen zu tragen.

Von dem Halt, nach dem du suchst

Wenn ich danach frage, was ein Mensch sich von einem Kommunikationstraining erhofft, was er oder sie sich wünscht, was er gerne hätte und könnte, höre ich vielfach:

- Souveränität
- Wortgewandt sein
- Cool bleiben
- Weniger impulsiv sein
- Sicherheit
- Ein Zauberkasten an Werkzeugen, Instrumenten und Tools, die alles und alle wegzaubern, die einem immer wieder so viele Schwierigkeiten da draußen machen

Okay. Die gute Nachricht ist, dass der Schlüssel zu diesem Zauberkasten nicht draußen zu finden ist, sondern in dir, und alles andere folgt dieser Erkenntnis. Das Kartenset will dir die Magie und das Handfeste für deine Kommunikation näherbringen – und auch daran erinnern, denn vieles hast du schon bei dir. Der Halt, den du suchst, findest du nur in dir, nirgendwo sonst. Punkt.

Von dem Wissen um die Schuldigen

Sehr viele Menschen meinen ganz genau zu wissen, wer das Problem ist. So erzählen sie mir von den »schwierigen Menschen« da draußen. Die Idee ist, würde man diese irgendwie ändern oder wenigstens umgehen können, wäre die Welt wieder in Ordnung. Das ist eine Täuschung, ein Fehler und ein hausgemachtes Drama. Der Ton macht die Musik? *Ja!* Aber: Wer macht denn den Ton? Licht in dieses Dunkel zu bringen – auch dafür lohnt sich dieses Kartenset.

Von den Reizen unserer Zeit

Die aktuelle Reizüberflutung, mit hohem Tempo in den Entwicklungen und der digitalen Geschwindigkeit, mit dem Einzug der KI in unseren kommunikativen Alltag, fordert Menschen in der Kommunikation über alle Maßen. Immer mehr zählt nicht mehr die Quantität, son-

dern die Qualität deiner Kommunikation – in jedem Gespräch, in jeder zwischenmenschlichen Begegnung. Sie ist sprichwörtlich Gold wert. Tatsächlich ist eine gute Kommunikation viel weniger von Zeit als von Bewusstheit abhängig. Davon wird dieses Kartenset dir erzählen.

Von den Menschen, die uns fehlen

Kommunikation ist unser Mittel der Wahl, um Gemeinschaften zu bilden, Begegnung zu gestalten, Ziele zu erreichen, Leben zu spüren, sich auszudrücken. Das macht aber alles nur halb so viel Sinn und Freude, wenn das Gegenüber fehlt. Jede menschliche Begegnung kann zu einem »heiligen Moment« oder in ein Desaster führen. In einer Zeit, in der persönliche Begegnungen das Kostbarste überhaupt für uns sind, möge dich dieses Kartenset für alles Menschliche motivieren und inspirieren.

Von den Gefühlen, die uns stören

Menschen sind auch Menschen, weil sie Emotionen haben. »Gute« Gefühle mögen und schätzen wir durchaus. Andere nicht so sehr. Doch genau um die geht es. Sicherheit, Mut, Vertrauen und ein rechtes Maß im Fluss der Emotionen zu finden, ist die große Kunst in der Kommunikationswelt. An die Möglichkeit, bei all dem authentisch, wach und respektvoll bleiben zu dürfen und doch

die Verantwortung für die eigene Sprache zu übernehmen – daran erinnert dich dieses Kartenset.

Von dem Nicht-üben-Wollen

»Rollenspiele sind nichts für mich. Das ist mir zu gestellt. Ich lasse mich nicht vorführen.« Unzählige Male hörte ich diese Sätze. Kommunikation zu »wissen« – das ist sehr einfach. Das Können spiegelt die Kompetenz. Die Praxisnähe, die Alltagsbeispiele und die Aufforderung, etwas auszuprobieren, macht für mich den größten Sinn dieser Impulskarten aus. Ohne Üben wird das nichts!

Von den Kräften, die der Sprache innewohnen

Was kranken Menschen hilft, wieder gesund zu werden, hilft gesunden Menschen vielleicht auch, weniger krank zu werden, sprich: länger gesund zu bleiben! Diese Idee begleitet mich bereits mein Leben lang, und so schätze ich präventive Ansätze sehr. Selbst sehr krank gewesen, weiß ich um die innewohnende Kraft der Gedanken und Sprachwelt. Die Art, wie du mit dir selbst sprichst, wie du über dich selbst denkst, spiegelt einen beachtlichen Anteil deiner Psychohygiene und Selbstpflege. In Zeiten rasant ansteigender psychischer und psychosomatischer Erkrankungen erscheint mir dieses Kartenset als ungemein wertvoll.

Ziele des Kartensets

Ermutung für gute und stärkende Begegnungen im Alltag

Mut tut gut! Wir Menschen kommen um Kommunikation einfach nicht herum. Wir lieben sie, wir verabscheuen sie, wir verfluchen sie und wir sehnen uns immer wieder danach. Sie erfüllt uns, sie trägt uns, sie beflügelt uns.

Ich will dir mit diesen Impulskarten Mut machen, deine Gedankenwelt, deine Sprachgewohnheiten und deine emotionale Kraft wieder mehr selbst »in die Hand« zu nehmen. Du bist der Herr oder die Herrin in deinem Hause. Hoffentlich ☺. Inspiriere dich, wage kleinere und größere Ausflüge, überschreite deine Komfortzone. Dein Höchstgewinn ist Wachstum in deiner Persönlichkeit, Reife im Herzen und Größe im Geist. All das ist von unschätzbarem Selbstwert, ein Selbstzweck – Mann und Frau kann das aber auch prima in den Wirren des Lebens und Wirkens gebrauchen.

Stärkung der mentalen Widerstandskraft

Resilienz ist das bekannte Wort dieser Zeit für etwas, was gesundheitlich sehr wertvoll für uns Menschen sein kann. Das Konzept beschreibt die Fähigkeit und Selbst-

kompetenz, trotz Stress, Anstrengung und Unwägbarkeiten im Außen innerlich bei sich bleiben zu können, die eigenen Gedanken zu ordnen und den emotionalen Wälungen nicht ausgeliefert zu sein. Du findest dazu heute eine Fülle an Trainings, Inspiration und Lehrenden. Berühmte Vorbilder einer starken Resilienz sind sicherlich Mahatma Gandhi, Nelson Mandela, Malala Yousafzai – ein pakistanisches Mädchen, Kinderrechtsaktivistin und Friedensnobelpreisträgerin.

Nutze dieses Kartenset für eine mutige und authentische Reflexion deiner mentalen Widerstandskraft. Die Beispiele und Geschichten dieser Impulskarten regen dich zu neuem Denken, zu neuen Gedanken und Sichtweisen an. Der Gedanke aktiviert die Bilder in dir, die wiederum deine emotionale Welt bewegen. Wenn du so willst, bedeutet deine Gedankenhygiene eine Art »Frischluft« für veraltete Denkgewohnheiten. Prüfe, was dir noch dient, und halte das andere von dir fern.

Stabilisierung der emotionalen Energien

Der Moment, in dem du erkennst, dass deine Emotionen nicht dich lenken, sondern du deine Emotionen, ist magisch. Das Wort »Magie« beschreibt eine »Meisterschaft«. So hat dieses Kartenset auch das Ziel, dich in deiner Meisterschaft im Umgang mit eigenen Emotionen zu stärken.

Wissensimpulse aus aktuellen Erkenntnissen der Wissenschaften

Wissenschaft ist Gold wert! Wir Menschen forschen immer weiter und werden nie »fertig« sein. Und genau dieser Weg ist so spannend, öffnend und bereichernd. Fakten zu benennen und zu belegen, zu standardisieren und zu untersuchen ist im Vergleich zu den emotionalen, instabilen Forschungsfeldern sehr viel leichter. Und doch sind immer mehr Wissenschaften auf dem Weg. Manche untersuchen das Glück, manche unser Gehirn, manche die psychologischen Aspekte, und manche wagen sich auch in philosophische oder spirituelle Gebiete vor.

Die Impulskarten bieten Einblick in einige von ihnen. Fühle dich frei und eingeladen, tiefer und weiter darin zu forschen.

Kopf und Herz im bewussten Dialog

Theodor Fontane sagte einmal: »Lerne fühlen mit dem Geist und lerne denken mit dem Herzen«. Genau in diese Kräfte will dich dieses Kartenset führen. Nicht alles verstehen müssen und doch mit wachem und klarem Verstand die Ereignisse betrachtend prüfen. Das kindliche und das erwachsene Ich erkennen. Das Natürliche und das Vertrauen in den Begegnungen ebenso achten

wie die Distanz, die Diskretion und den Schutz, die der Mensch in der Kommunikation braucht.

Alltagssprache kritisch prüfen und Wortschatz erweitern

Die Impulskarten werden dir aufzeigen, dass Sprache viel mehr bereithält, als du derzeit im Alltag nutzt. Die Beispielsätze aus dem Alltag bringen Bewusstsein in die Sprachroutine, in unbewusste Dialogmuster, in die Programme, die täglich ablaufen. Nicht, weil alles schlecht wäre. Nein. Eher, weil so viel Potenzial ungenutzt bleibt und brachliegt. Die Impulskarten zeigen auf das Kritische und auf das Machbare für deine Alltagssprache im Beruf.

Positive Emotionen und Beziehungen im beruflichen Alltag aktivieren und kultivieren

Wie viel Bewusstheit fließt in die aktive Gestaltung von Gesprächen? Die kleinen und die großen? Die wichtigen und die weniger Wichtigen? Wie viel überlässt du »dem Zufall« und wie viel Begegnungen gestaltest du aktiv?

Das Kartenset erinnert an deine Möglichkeiten, deine Fähigkeiten und an die Vielfalt der Wege, die du im Dialog mit dir selbst und im Außen gehen kannst. Positive Emotionen selbst zu aktivieren, in einem Maße, das

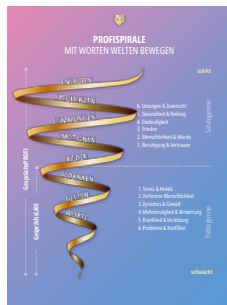
für dich persönlich stimmig, angemessen und authentisch ist, ist ein Potenzial, das dir zur Verfügung steht. 24 Stunden am Tag. 365 Tage im Jahr. Klug, reflektiert und weise aktiviert, gestaltest du damit vertrauensvolle und positive Beziehungen. Dies gilt für die Menschen in deinem beruflichen Kontext ebenso wie für dein privates Leben. Die Impulskarten skizzieren dir einen Teil vom großen Ganzen. Das Bewusstsein und die Entscheidung, das eigene Gedanken- und Sprachgut im Rahmen des beruflichen Kontextes zu erweitern, anzugleichen, situativ anzubieten und fachlich zu reflektieren, ist Türöffner für den Profi der Kommunikationskunst.

Die Profispirale

Die Profispirale (Karte Nr. 1) visualisiert das Trainingskonzept dieses Kartenset auf einen Blick. Sie skizziert die Dynamik der Kommunikationsanforderungen in kommunikationsintensiven Berufen.

Ich habe mir früher einmal die Frage gestellt, ob ich mich in meinem beruflichen Alltag »raus halten« könnte. Könnte ich mich diesem Strom und dem Strudel entziehen? Nein, natürlich nicht. Wenn ich da war, war ich auch schon mittendrin. Okay, dann fragte ich mich, ob ich mich in dem Wirrwarr orientieren kann, und fand rasch zwei Möglichkeiten: Ich hatte auf der einen Seite Menschen, Begegnungen und Gespräche, die mich »runterzogen«, mich Kraft kosteten und anstrengend waren, und ich hatte auf der anderen Seite Begegnungen und Gespräche mit Menschen, die mir »etwas gaben«, die mich aufbauten, ermutigten, die mich erleichterten oder mir Freude machten. All right. Rauf oder runter? *Kostet* Kraft oder *gibt* Kraft? Schwächt oder stärkt?

Ich beobachtete weiter und erkannte in beiden Strömungen Wiederholungen. Die Menschen wechselten,



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Die Verlagsgruppe Beltz behält sich die Nutzung ihrer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne von § 44b UrhG ausdrücklich vor.

GTIN 4019172400279

2. Auflage 2025

© 2025 Verlagsgruppe Beltz
Werderstraße 10, 69469 Weinheim
service@beltz.de
Alle Rechte vorbehalten

Lektorat: Konrad Bronberger
Umschlaggestaltung: Victoria Larson
Umschlagabbildung: © Stocksy/The Laundry Room

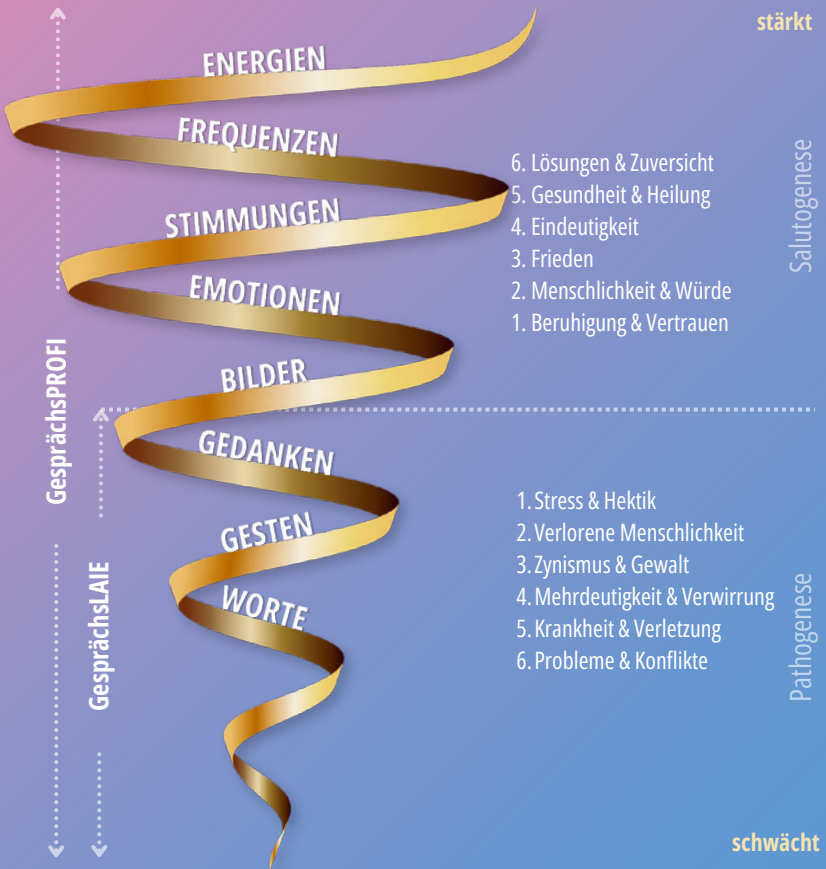
Satz und Herstellung: Michael Matl
Druck und Bindung: Pario Print, Kraków
Printed in Poland

Weitere Informationen zu unseren Autor:innen und Titeln finden Sie unter: www.beltz.de



PROFISPIRALE

MIT WORTEN WELTEN BEWEGEN



Die Profispirale – Energiefluss im Gespräch

Die Profispirale visualisiert die Dynamik zwischen unbewusster und bewusster Kommunikation im beruflichen Kontext. Sie zeigt, wie Worte, Gedanken, Gesten und Emotionen Energie freisetzen – entweder stärkend oder schwächend.

Pathogene Kommunikation zieht Energie ab, verstärkt Stress, Unsicherheit und Widerstände. Sie ist oft unbewusst, reaktiv und geprägt von alten Mustern. **Salutogene Kommunikation** hingegen setzt Energie frei, bringt Klarheit, Vertrauen und fördert kreative Lösungen. Sie entsteht durch bewusste Sprachführung und eine gezielte innere Haltung.

- **Gespräche, die positive Energie freisetzen:** Vertrauen entsteht, Klarheit nimmt zu, Menschen fühlen sich gehört und verstanden. Zusammenarbeit wird kraftvoller und wirkungsvoller.
- **Gespräche, die positive Energie blockieren:** Spannung steigt, Missverständnisse häufen sich, Konflikte eskalieren, und Menschen ziehen sich zurück.
- Der **Gesprächslaie** agiert meist impulsiv und unbewusst – seine Worte folgen eingefahrenen Mustern seiner Gedankenwelt.
- Der **Gesprächsprofi** hingegen erkennt die Energie hinter seinen Worten und lenkt sie bewusst. Er entscheidet sich für Sprache, die klärt, verbindet und stärkt – für Dialoge, die Räume öffnen, statt sie zu verschließen.

Die Profispirale hilft dir, Sprache als Energie zu verstehen. Denn jedes Wort wirkt unmittelbar – die Frage ist nur: Ist dir das bewusst? Der Gesprächsprofi beantwortet diese Frage mit einem klaren Ja. Er hat das Bewusstsein für seine Wortwahl bereits entwickelt – und stellt diese kommunikative Kompetenz bewusst in den Dienst seines Gesprächspartners.

Kristallgespräch®