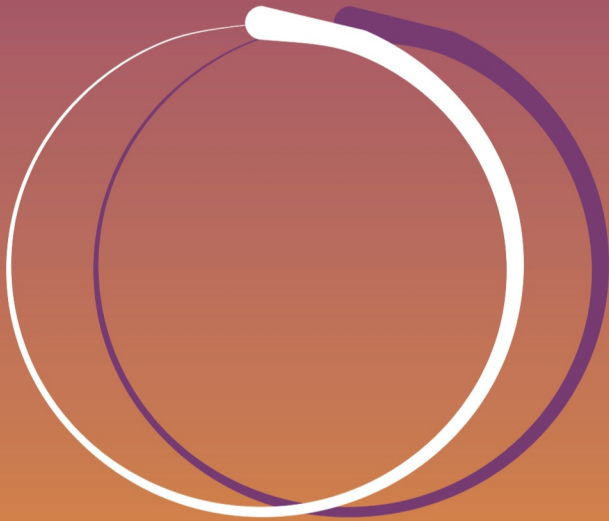


EINANDER BEGEGNEN
MIT KOPF
UND HERZ



MIT CLAUDE STEINERS
„EMOTIONALE KOMPETENZ“

HEINZ URBAN

EINANDER BEGEGNEN MIT KOPF UND HERZ

MIT CLAUDE STEINERS
„EMOTIONALE KOMPETENZ“

HEINZ URBAN



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über www.dnb.de abrufbar.

© 2022 Heinz Urban, Kempten/Allgäu

Alle Rechte vorbehalten, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe und der Speicherung auf Datenträger.

Umschlagentwurf: Katrin Zwerch

Herstellung und Verlag: BoD - Books on Demand, Norderstedt

ISBN: 978-3-755-77950-6

Gedruckt auf FSC-freiem Papier.

INHALT

| | |
|---|-----|
| Vorwort | 1 |
| Einführung | 3 |
| TEIL I | |
| EMOTIONALES ABC | |
| Grundlagen der Emotionalen Kompetenz | |
| 1. Ohne emotionale Bewusstheit keine Emotionale Kompetenz | 27 |
| 2. Vereinbarungen — Vertrauen braucht Sicherheit | 49 |
| 3. Stadien und Transaktionen | 61 |
| 4. Stadium I: Das Herz öffnen | 65 |
| 5. Störenfried innerer Schweinehund (Teil I) | 89 |
| 6. Stadium II: Die emotionale Landschaft erkunden | 101 |
| 7. Erster Teil: Handlungen und Gefühle | 107 |
| 8. Zweiter Teil: Fantasien mitteilen und überprüfen | 121 |
| 9. Gefühle, Gefühle | 133 |
| 10. Stadium III: Verantwortung übernehmen | 157 |
| 11. Hunger nach Leben (Bedürfnisse) | 187 |
| 12. Emotional kompetent im Alltag | 195 |
| 13. Das Märchen von den Kuscheiltüchern | 215 |
| TEIL II | |
| HINTERGRUND TRANSAKTIONSANALYSE | |
| Wurzeln der Emotionalen Kompetenz | |
| 14. Wozu Transaktionsanalyse? | 223 |
| 15. Mein Bezug zum Leben (Lebenspositionen) | 233 |
| 16. Wo bin ich gerade? (Ich - Zustandsmodell) | 249 |
| 17. Wie kommuniziere ich? (Transaktionen) | 289 |
| 18. Es ist nicht lustig (Psychologische Spiele) | 317 |
| 19. Wenn es turbulent wird (Drama - Dreieck) | 333 |
| 20. Tricksen und täuschen (Maschen) | 347 |
| 21. Sich und andere abwerten (Discount) | 369 |
| 22. Freiheit und Schicksal (Lebensskript Teil I) | 385 |

| | |
|--|-----|
| 23. Freiheit und Schicksal (Lebensskript Teil 2) | 425 |
| 24. Störenfried innerer Schweinehund (Teil 2) | 453 |

TEIL III

ANDERE KOSTBARKEITEN

Nachbargebiete der Emotionalen Kompetenz

| | |
|---|-----|
| 25. Gewaltfreie Kommunikation (Marshall Rosenberg) | 473 |
| 26. Miteinander reden (Friedemann Schulz von Thun) | 489 |
| 27. Verhandeln statt Feilschen (Harvard-Konzept) | 515 |
| 28. Neun Gesichter der Psyche (Enneagramm) | 531 |
| 29. Focusing – Der Körper weiß die Antwort (Gene Gendlin) | 557 |
| 30. Leben aus einer anderen Dimension (Spirituelle Meditation) | 575 |

ANHANG

| | |
|----------------------------|-----|
| Bibliografie | 593 |
| Fachausdrücke | 601 |
| Abbildungsverzeichnis | 633 |
| Personen- und Sachregister | 637 |
| Dank | 657 |
| Über den Autor | 659 |
| Epilog | 671 |

VORWORT

Das vorliegende Buch basiert auf dem vergriffenen Titel „Emotionale Kompetenz – Anwenderleitfaden“. Seine Inhalte finden sich hier überarbeitet und um einiges wesentlich erweitert wieder.

Damit erfüllen sich zwei Anliegen. Nun können auch Interessenten ohne Vorkenntnisse die Emotionale Kompetenz kennenlernen. Die ursprüngliche Ausgabe war ein stenogrammartiges Skript für Besucher von Veranstaltungen. Zum anderen werden dem Wunsch von Claude Steiner entsprechend einige Themen vertieft behandelt.

Neu gestaltet ist das Layout. Zeitgleich zu den gedruckten Ausgaben als Taschenbuch und mit Festeinband erscheint eine digitale Version.

Der geänderte Buchtitel drückt unmittelbar aus, worum es geht: Wir haben einen „Kopf“ und ein „Herz“. Für ein gelingendes Leben und erfüllende Begegnungen brauchen wir beides. Gemeinsam erschließen sie die Fülle des Lebens.

Ich wünsche Ihnen viel Freude und Erfolg beim Lesen und vor allem bei der Anwendung im Alltag!

Heinz Urban

Kempten im Allgäu

März 2022

EINFÜHRUNG

*Ein klarer Kopf und ein offenes Herz
sind stets eine gute Verbindung.*

Nelson Mandela



Wozu Emotionale Kompetenz?

Wozu dieses Buch? Warum sich mit Emotionaler Kompetenz beschäftigen? Was versteht man darunter? Claude Steiner, der sie begründete, schreibt dazu:

Drei Fähigkeiten sind gemeint, wenn wir von Emotionaler Kompetenz sprechen: die Fähigkeit, die eigenen Gefühle zu verstehen, die Fähigkeit, anderen zuzuhören und sich in deren Gefühle hineinzuversetzen und die Fähigkeit, Gefühle sinnvoll zum Ausdruck zu bringen ...

Und für jeden von uns gibt es etwas zu lernen, wenn es um Gefühle geht. Einige Menschen haben bereits nach der Pubertät ein hohes Maß an emotionaler Kompetenz erreicht, aber es gibt wohl kaum einen, der sich nicht noch verbessern könnte. Wir alle machen im Umgang mit Gefühlen gelegentlich etwas falsch, deshalb können wir alle von einem emotionalen Kompetenztraining profitieren (Steiner, 2001, S. 21).

Wenn wir emotional gebildet sind, sind wir in der Lage, unsere Emotionen für uns und andere um uns herum arbeiten zu lassen, anstatt gegen uns. Wir lernen, mit schwierigen emotionalen Situationen umzugehen, die oft zu Kämpfen, Lügen, um sich Schlagen und Verletzungen anderer Menschen führen; stattdessen lernen wir, liebevolle, hoffnungsvolle und freudige Emotionen zu genießen ...

Wir hungern nach emotionaler Erfahrung und wir suchen sie auf viele Arten. Emotionales Kompetenztraining ist eine direkte und effektive Methode, um den Kontakt zu unseren Gefühlen und ihrer Kraft, insbesondere der Kraft der Liebe, wiederherzustellen (Steiner, 2003, S. 22).

Claude Steiner nannte diese Fertigkeiten *Emotional Literacy*. Literacy bezeichnet elementare Bildung, Alphabetisierung, Lese- und Schreibfertigkeit. Im deutschen Sprachraum hat sich in Verbindung mit Emotionen der Ausdruck *Emotionale Kompetenz* durchgesetzt. Genauso und vielleicht noch zutreffender spricht man von einem *ABC im Umgang mit Gefühlen*.

Emotionale Kompetenz hilft in schwierigen Zeiten. Wenn es kriselt oder etwas nicht zu stimmen scheint, spüren wir das schneller und klären es leichter. Versandet die Kommunikation oder eska-

liert sie und haben wir eine Störung verursacht, so steigt die Wahrscheinlichkeit, die Angelegenheit wieder in rechte Bahnen zu bringen. Probleme werden eher vorausgesehen, gemindert oder vermieden. Emotionale Kompetenz hilft genauso in guten Zeiten. Sie bereichert Begegnungen und lässt sie tiefer und erfüllter werden.

Emotionale Kompetenz ist die Fähigkeit, mit Gefühlen so umzugehen, dass sich ihre Lebensqualität und persönliche Stärke (personal power) und – was noch viel wichtiger ist – auch die Lebensqualität Ihrer Mitmenschen, also das Allgemeinwohl, deutlich verbessert. Wer emotional kompetent ist, wird von seinen Gefühlen nicht länger behindert, sondern unterstützt. Emotionale Kompetenz verbessert Beziehungen, eröffnet liebevoller Zwischenmenschlichkeit neue Möglichkeiten, ermöglicht kooperative Zusammenarbeit und erleichtert die Entstehung von Gemeinschaftsgefühlen (Steiner, 2017, S. 25).

In einem größeren Rahmen bedeutet emotional kompetent zu sein sich so zu verhalten, dass sich unsere Wünsche und Sehnsüchte nach dem, was „Leben“ ausmacht, schrittweise erfüllen. Wirkliches Leben umfasst Qualitäten, die nach Erich Fromm nicht im „Haben“, sondern im „Sein“ gefunden werden. Bezogen auf Emotionale Kompetenz also nicht *„Ich habe Emotionale Kompetenz gelernt, ich habe ein Zertifikat, ich habe sie verstanden, ich weiß, wie man sie anwendet“*, sondern *„Sie wird immer mehr meine selbstverständliche Haltung. Sie bereichert mein Leben und das der Menschen um mich.“*

Gesunde, lebensfördernde Prozesse sind: Eigeninteresse; Verteidigen der eigenen Meinung; Mut zu den eigenen Gefühlen; Aufnehmen von Kontakten; der Versuch, etwas zu tun, wozu man lange Zeit nicht in der Lage war; Wissensdrang; Staunen über sich selbst; die Begegnung mit anderen Menschen; Sexualität;

Sinn für kosmische Zusammenhänge oder Geheimnisse; Suche nach Frieden; etwas Neues ausprobieren; Verantwortung übernehmen; anderen Menschen sagen, was man von ihnen erwartet; Ehrlichkeit; Hoffnung; Durchhaltewillen; die Fähigkeit, Hilfe zu suchen. Dies alles sind lebensbejahende, zukunftsweisende Erscheinungen (Gendlin, 2001, S. 160).

Kopf oder Herz oder beides?

Manche fragen sich, wozu diese ganze Beschäftigung mit Gefühlen („*Mit meinen rationalen Überlegungen bin ich doch bisher gut gefahren, na ja wenigstens in geschäftlichen Angelegenheiten; Privates lasse ich mal außen vor*“). Ist das nicht eine Nabelschau („*Das ist doch nur ein Egotrip*“), ein Wühlen im Morast oder ein Ausweichen vor den Anforderungen der Realität („*Ob das gefällt, oder nicht, spielt keine Rolle. Es muss sein*“)? Ist es ein Hinabsteigen in eine Schlangengrube und das Öffnen der Büchse der Pandora („*Schon allein der Gedanke daran lässt mich schaudern*“)? Andere jedoch berichten von genau dem Gegenteil („*Ohne Gefühle käme ich mir ja vor wie ein Automat, wie ein seelenloser Roboter*“). Sie sagen, Gefühle geben ihnen einen tieferen Zugang zum Leben mit all seinen Facetten („*Leben ohne Gefühle – unmöglich!*“).

Wie steht es um den Kopf? Verdanken wir ihm nicht unseren Fortschritt und die vielen Errungenschaften der Wissenschaft? Schaffen nicht seine Klarheit und Logik Übersicht und Kontrolle im Leben? Ist er mit seiner Rationalität und scheinbaren Objektivität nicht wichtiger als das Herz mit seiner Subjektivität und seinen Emotionen?

Die Wahrheit liegt wie so oft nicht in einem entweder – oder, sondern einem sowohl – als auch. Beides, Kopf und Herz, gehört zum Menschen. Versinken wir nur in Gefühlen und sind nicht in der Lage, sie zu steuern, entstehen Chaos, Irrationalität, Angst, Aggression oder Depression. Wir stehen neben uns, kennen uns

manchmal selbst nicht mehr und verlieren die Kontrolle. Wie steht es aber mit einem Menschen, der ausschließlich im Kopf ist? Er erscheint kalt, unnahbar, ohne Leben, ohne Mitgefühl, wie ein Roboter und im schlimmsten Fall ist er im Denken und Handeln unmenschlich.

*Das Schwierigste im Leben ist,
Herz und Kopf dazu zu bringen,
zusammen zu arbeiten.
In meinem Fall verkehren sie
nicht mal auf freundschaftlicher Basis.*

Woody Allen

Jeder Mensch ist eine Ganzheit aus Denken, Fühlen und körperlichem Sein. All das zusammen hilft und bereichert unser Leben. Geben wir dem Kopf oder dem Herz zu viel Raum, ist das nachteilig. In Emotionen zu versinken oder sich von ihnen treiben zu lassen ist nicht hilfreich. Eine Steuerung und Kontrolle der Gefühle darf nicht aus der Hand gegeben werden. Genauso hinderlich ist es, auf ihre Wärme zu verzichten und nur auf Rationalität, Logik und das Licht des Verstandes zu setzen.

In unserer Kultur hat sich der Schwerpunkt immer mehr in Richtung Kopf verschoben. Üben wir Emotionale Kompetenz, bekommt das Herz wieder den ihm zustehenden Raum. Wir achten darauf, was es uns mitteilt, ohne den Kopf zu vernachlässigen.

Meistens arbeiten diese beiden Seelen [Anteile der Psyche], die emotionale und die rationale, harmonisch zusammen, und die Verflechtung ihrer ganz unterschiedlichen Erkenntnisweisen geleitet uns durch die Welt. Für die Alten war das Herz der Sitz der Seele; Herz und Seele waren für sie ein einziges Vermögen [eine Einheit]. Gewöhnlich besteht ein Gleichgewicht zwischen emo-

tionaler und rationaler Seele; die Emotion wird einbezogen und durchdringt die Operationen der rationalen Seele, und die rationale Seele entwickelt die Eingaben der Emotionen weiter und legt dann und wann ihr Veto ein. Dennoch sind die emotionale und die rationale Seele halbwegs eigenständige Vermögen, in denen sich jeweils ... die Wirkung von spezifischen, aber untereinander verbundenen Schaltungen im Gehirn niederschlägt. Meistens sind diese Seelen hervorragend koordiniert; Gefühle sind wichtig für das Denken, Gedanken wichtig für das Fühlen (Goleman, 1996, S. 26).

Wie Emotionale Kompetenz entwickeln?

Ist Emotionale Kompetenz erlernbar? Gilt das für alle oder nur einige „Auserwählte“? Wie so viele Fähigkeiten stellt sie etwas dar, das geprägt ist von unseren Genen, der Vererbung und der sozialen Vergangenheit, vor allem der Erziehung in den frühen Lebensjahren. Aber die erfreuliche Botschaft ist: Ja, sie lässt sich erlernen und ist jederzeit erweiterungsfähig und vertiefbar.

Um das zu erreichen, braucht es zu allererst ein Wahrnehmen der Gefühle: der eigenen und jener der Mitmenschen. Schrittweise werden sie in ihrer Vielfalt, Intensität, Komplexität und ihren Ursachen erleb- und steuerbar.

Dazu ist entscheidend, sich und anderen gegenüber eine Haltung zu entwickeln, die von Echtheit, Respekt und Mitgefühl geprägt ist. Für Claude Steiner ist dies das stabile Fundament der Emotionalen Kompetenz. Er nennt es Stadium I „Das Herz öffnen“. Ohne dies sind alle weiteren Stadien und Schritte in ihrer Wirksamkeit eingeschränkt.

Stadium II hilft „Die emotionale Landschaft erkunden“, die sich vor dem geöffneten Auge des Herzens auftut. Sie ist wie die Natur

um uns vielfältig und erfordert Achtsamkeit und Kompetenz. Gefühle sind machtvolle Kräfte!

Der Umgang mit diesen Energien gelingt manchmal mehr und oftmals weniger. Daher gibt es das Stadium III „Verantwortung übernehmen“. Es hilft, Fehler wieder in Ordnung zu bringen.

Wie ist all das zu erreichen? Indem man sich auf die Praxis konzentriert, übt, ausprobiert und mit der Hilfe anderer lernt. Den notwendigen Hintergrund und das Wissen dazu finden sie in diesem Buch.

*Ein Gramm Praxis wiegt mehr
als eine Tonne Theorie.*

John Dewey

Wer war Claude Steiner?

Wir alle kennen diese dramatischen Erlösungsgeschichten: Der hoffnungslose Alkoholiker, der von der Flasche loskommt und keine Mühe scheut, anderen Abhängigen zu helfen; der Mann, der seine Frau prügelte und sich jetzt für Frauenhäuser einsetzt, oder der rücksichtslose Kapitalist, der zum Menschenfreund wird und die Geschäftswelt mit seinen moralischen Grundsätzen reformieren möchte. Auch meine Geschichte gehört in diese Kategorie. Es ist die Geschichte eines Mannes, der sich vom einen Ende der emotionalen Skala zum anderen bewegt hat und dem klar wurde, welche Kraft man aus dem kompetenten Umgang mit Gefühlen ziehen kann (Steiner, 2001, S. 9).



Übung: Hier eine erste Übung unter dem Leitsatz oder Motto „Motivation ist der Schlüssel zum Erfolg“. Um ein Ziel zu erreichen, ist es wichtig zu wissen warum. Das gibt uns die notwendige Energie, Begeisterung, Schwung und Ausdauer. Ohne ihn verlieren wir den Weg aus den Augen, ermatten und verirren uns auf Neben- und Abwegen.

Ich lade Sie ein, sich ein wenig mit den folgenden Fragen zu beschäftigen: Was veranlasst Sie, sich mit dem Thema „Einander begegnen mit Kopf und Herz“ zu befassen? Ist es persönliches oder fachliches Interesse? Was erwarten Sie sich davon? Was sollte sich dadurch verändern und was wäre dann anders?

Nehmen Sie sich Zeit für die Antworten. Forschen Sie nach dem Nutzen, den Vorteilen, der vermehrten Freude, der größeren Energie und dem tieferen Sinn. Geben Sie Raum für konkrete Beispiele und Ereignisse, wie etwas neu oder anders werden könnte. Lassen Sie alles an Gedanken, Gefühlen, Worten und Bildern aufsteigen, was kommen möchte, ohne es gleich zu bewerten oder zu hinterfragen. Hören Sie sich als Beobachter selbst interessiert und anteilnehmend zu. Vor allem spüren Sie, wie innere Kraft, Freude und Energie allein dadurch zunehmen kann. Oft ist das bis in den Körper spürbar. „Ja, selbstbewusster meine Meinung vertreten, das wäre schön. Anders dastehen, da merke ich gleich, wie sich meine Stimmung zum Positiven ändert und der Rücken aufrichtet ...“

Legen Sie dieses Buch für ein paar Minuten beiseite und führen Sie dazu einen kleinen Dialog mit sich. Hören Sie sich selbst zu. Um Ablenkungen zu verringern und später zu erinnern, hilft manchen, sich Notizen zu machen oder etwas zu zeichnen.



Erinnern Sie sich von Zeit zu Zeit an das, was Sie motiviert und ihre Ziele sind. Vor allem aber freuen und wertschätzen Sie die kleinen und kaum wahrnehmbaren Schritte der Veränderung. Schützen Sie diese vor der lauten und unbarmherzigen Stimme des inneren Kritikers. Sie stehen hier nicht unter Druck und Bewertung. Es geht um Wachstum und das braucht seine Zeit. Bei einer Pflanze zieht man auch nicht jeden Tag am Stängel, damit sie größer wird. Viele kleine Schritte führen zum Ziel. Oft sind sie kaum wahrnehmbar, dann aber geschieht auf einmal eine bemerkenswerte Veränderung. Fehl- und Rückschritte gehören dazu. Aber sie sollen nicht daran hindern, immer weiter zu gehen – Übung macht den Meister.



TEIL I

EMOTIONALES ABC

GRUNDLAGEN
DER EMOTIONALEN KOMPETENZ



OHNE EMOTIONALE BEWUSSTHEIT KEINE EMOTIONALE KOMPETENZ

*„Was ich nicht sehe, das kann es nicht geben,“
sagte die Taube und steckte den Kopf in den Sand.
Die Katze hatte ein leichtes Spiel mit ihr.*

Volkswisheit



Es gibt Menschen, die nennt man „Elefanten im Porzellanladen“, weil sie nicht wahrnehmen, was für einen Schaden sie anrichten.

Dann sind da die „Mimosen“, welche schon beim geringsten emotionalen Windhauch zittern. Dazwischen befindet sich die große Mehrheit.

Emotionale Kompetenz setzt gefühlsmäßige Bewusstheit voraus. Nur zu denken, was man selbst oder andere empfinden könnten, genügt nicht.

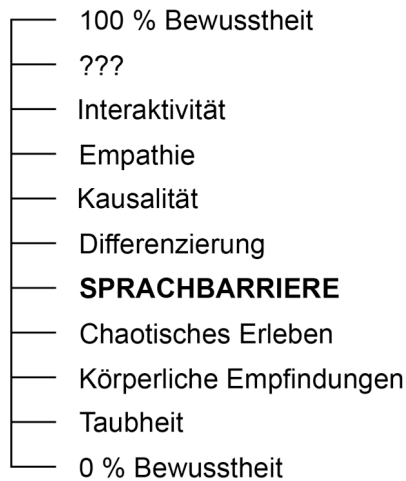
- „*Ich fühle mich übergangen*“ drückt kein Gefühl aus. Nicht beachtet werden, ist eine gedankliche Bewertung. Sie löst vielleicht Ärger oder Traurigkeit aus. Man kann direkt sagen *„Ich habe den Eindruck, ich wurde übergangen. Das ärgert mich.“*
- „*Das könnte Angst machen.*“ Hier wird mehr über die Folgen eines Gefühls in verallgemeinerter Form nachgedacht und weniger darauf eingegangen. Warum nicht direkt mitteilen: *„Ich habe Angst.“*
- „*Die Zusage ist da! Ich kann es vor lauter Freude kaum fassen und würde am liebsten in die Luft springen.*“ Ja, das drückt den Grund, das damit verbundene Gefühl und eine Reaktion im Körper aus.

Es geht um das bewusste Wahrnehmen und Mitteilen unserer Emotionen, Gefühle, Empfindungen, Stimmungen und körperlichen Sensationen. Dann wird klar, was ihr Grund ist.

„Wenn ich daran denke, was er zu mir sagte ... ich kann gar nicht genau sagen, was ich da empfinde ... hmm, vielleicht so was wie Trauer, wir gingen doch früher nicht so miteinander um ... aber da ist noch etwas anderes, Tieferes ... oh ja, jetzt habe ich es, es ist Wut ... eine Menge Wut ... Wut auf ihn und Wut auf mich, dass ich mir das gefallen ließ ... weshalb fühle ich mich auf einmal erleichtert?“

Was ist geschehen? Ein zunächst vages Gefühl zentrierte sich erst als Trauer und dann als Wut. Das Empfinden, Unbestimmtem ausgeliefert zu sein, veränderte sich zu einem klaren Erkennen. Das erleichtert, auch wenn das Problem damit noch nicht gelöst ist. Passende Handlungen können folgen. Über etwas sprechen, hilft sich bewusst zu werden, worum es eigentlich geht. Wir lösen uns aus der Identifikation mit den Emotionen, gewinnen Abstand und sind ihnen nicht mehr schutzlos preisgegeben. Das lässt die innere Kraft sich wieder sammeln und macht sie verfügbar. So oder ähnlich läuft ein emotionaler Bewusstseinsprozess ab.

Ohne emotionale Bewusstheit ist Emotionale Kompetenz zum Scheitern verurteilt. Claude Steiner (2001, S. 50) hat eine *Skala emotionaler Bewusstheit* formuliert. Auf der ersten Stufe nimmt man nichts wahr, weder Emotionen noch körperliche Begleitscheinungen. Die oberste Stufe nennt sich Interaktivität. Sie steht für ein vollbewusstes Erleben und Steuern emotionaler Vorgänge in und um uns und ist nach oben offen. Diese Fähigkeit ist unbegrenzt. Die Übergänge zwischen den Stufen sind fließend.



Skala emotionaler Bewusstheit

Die Skala hilft wahrzunehmen, wie emotional bewusst wir sind und auf welcher Stufe wir uns befinden. Je mehr emotionale Kompetenz verwirklicht und gelebt wird, umso häufiger sind wir auf den oberen Stufen.

1) Taubheit

Das erste Stadium ist dadurch gekennzeichnet, dass ein Mensch keine Gefühle, wie Freude, Trauer, Angst oder Wut, wahrnehmen kann. Er weiß wohl um sie, kann sie aber nicht spüren. Das betrifft

gleichermaßen ihre körperlichen Begleiterscheinungen. So kann sich Wut in einem hochroten Gesicht, zusammengebissenen Zähnen, angespannten Schultern und geballten Fäusten zeigen. Ebenso Angst durch flackernde Augenbewegungen, Zittern und Schweißausbrüche. All das nimmt aber der Betreffenden selbst nicht wahr. Auf die Frage, was er denn empfindet, kommt häufig die Antwort „nichts“ oder „Ich weiß nicht“. Gibt es das überhaupt, gar nichts zu empfinden? Ja, denn damit hilft uns die Natur — vergleichsweise mit physischer Ohnmacht — extreme Situationen zu überstehen.

Taubheit hat mehrere Ursachen. Eine davon ist körperliche Veranlagung. Öfter jedoch körperliche Gewalt und Missbrauch in den frühen Lebensjahren und damit verbunden die Abspaltung all dessen vom Bewusstsein, was damit verbunden war. Weiterhin, dass Gefühle nicht gelebt werden durften oder eine extreme Fixierung im Kopfbereich unter weitgehendem Ausschluss von Gefühlen.

Es gibt verschiedene Abstufungen: Keinerlei Empfinden, nur ein unbestimmtes, vages, nicht zu beschreibendes Wahrnehmen und ansatzweise etwas wie Kälte, Nebel oder Distanziertheit. Ein wacher Beobachter kann aber an der eigenen gefühlsmäßigen Reaktion und am Gesichtsausdruck des anderen, dessen Stimme und Körperhaltung wahrnehmen, welche Emotionen im Hintergrund wirksam sind.

Zu den verborgenen Emotionen vorzudringen, gelingt der Person selbst meist nicht. Es herrscht Gefühlsblindheit. Manchmal, wenn Alkohol oder Drogen im Spiel sind, lösen sich die Blockaden. Dann gibt es eine zeitweise Öffnung, aber sie ist unkontrolliert. Gefühle und Reaktionen verschaffen sich gewaltsam Bahn. Der Betreffende ist in Gefahr, sich und andere durch sein Verhalten zu schaden.

Der Zugang, die Kommunikation und das Zusammensein mit solchen Personen ist schwierig. Er ist für jemanden, dem der Umgang mit Gefühlen wenig vertraut ist, belastend und herausfordernd. Beispielsweise ist ein depressiver Zustand nicht nur für den Betroffenen schwer zu ertragen. Auch die Menschen um ihn müssen damit zurechtkommen, dass der emotionale Austausch fehlt.

Taubheit für Gefühle und einhergehende körperliche Vorgänge machen einen Menschen nur scheinbar belastbar, stabil und durchsetzungsfähig. Der Preis dafür ist emotionale Trockenheit, Distanziertheit und Anfälligkeit für psychosomatische Störungen.

2) Körperliche Empfindungen

In diesem Zustand ist die körperliche Taubheit aufgehoben. Die physische Befindlichkeit ist wahrnehmbar. Was hinter diesen Empfindungen steckt, bleibt jedoch unzugänglich. Die auslösenden Emotionen sind verborgen.

Julia steht vor einer wichtigen Prüfung. Sie ist nervös, schwitzt, zittert und hat feuchte Hände. Das verursachende Gefühl, ihre Angst, nimmt sie nicht wahr, selbst als sie darauf angesprochen wird.

Diese Verfassung kann dazu verleiten, Medikamente, Alkohol oder Drogen zu sich nehmen, um damit die „körperliche Störung“ zu beseitigen.

Klaus ist ein viel beschäftigter Manager. Er leidet unter Einschlafproblemen. Dagegen nimmt er regelmäßig etwas ein. Morgens wacht er benommen auf und braucht einen starken Kaffee, um wieder in die Gänge zu kommen. Die Idee, dass sein Problem von Überforderung, Hetze und Stress herrührt, bestreitet er.

Erkennt und beseitigt man nicht die Ursachen der physischen Symptome, verschärft sich die Situation. Die körperlichen und

psychischen Beschwerden nehmen nicht ab; im Gegenteil: Sie verstärken sich!

In diesem Zustand emotionaler Unbewusstheit können sie bei anderen Menschen großen emotionalen Schaden anrichten. Starke Gefühle, die man sich nicht eingesteht, können zu verletzendem Verhalten führen. Menschen rasten aus, misshandeln andere, empfinden dann vielleicht extreme Schuldgefühle, igeln sich ein und verringern damit ihre emotionale Bewusstheit noch weiter, setzen den Teufelskreis aus Missbrauch, Schmerz, Taubheit und emotionaler Inkompetenz fort (Steiner, 2017, S. 48).

3) Chaotisches Erleben

Auf dieser Stufe nimmt eine Person Gefühle wahr. Jedoch immer noch vorwiegend in Form eines körperlich erhöhten Erregungszustandes. „Rudimentäre Wahrnehmung“ nennt es Claude Steiner. Mit dem Begriff „rudimentär“ (lateinisch rudimentum = Anfang, erster Versuch) weist er darauf hin, dass die Gründe für diesen Zustand nur ansatzweise bewusst und kaum in Worte fassbar sind. An anderer Stelle bezeichnet er diesen Zustand mit „Primal Experience“ als Ur-Erfahrung, Ur-Erlebnis. Er vergleicht es mit dem Verhalten neugeborener Babys. Sie drücken spontan, ungebremst und lautstark ihre Empfindungen aus. Ihr Organismus reagiert auf die momentane Befindlichkeit, sie denken darüber noch nicht nach, sondern lachen, wenn sie sich freuen, glucksen vor Vergnügen, wimmern, weinen und brüllen, ohne sich bewusst zu sein, worum es geht und ohne es benennen zu können.

Menschen in diesem Zustand haben es nicht leicht. Sie sind über Gefühle leicht ansprechbar, aber ebenso aus der Fassung zu bringen und verletzbar. Es fällt ihnen schwer, die Intensität ihrer Empfindungen zu steuern. Sie neigen zu unkontrollierten Reaktionen, emotionalen Ausbrüchen, Niedergeschlagenheit und De-

STADIUM I: DAS HERZ ÖFFNEN

*Ein offenes Herz ist das Fundament
der Emotionalen Kompetenz.*

Claude Steiner

*Was ich in meinem Leben will, ist Einfühlsamkeit,
ein Fluss zwischen mir und anderen,
der auf gegenseitigem Geben von Herzen beruht.*

Marshall Rosenberg



Das erste Stadium ist zugleich das Grundlegendste. Es befasst sich mit der Öffnung des Herzens. Beides, Herz und Kopf, gehören zum Menschen. Wir bringen den „Kopf“ mit Denken, Logik, Überlegung, Beobachtung, Nüchternheit, Realität, Kühle und Distanz in Verbindung. Beim „Herz“ ist es gerade umgekehrt. Hier ist das Fühlen, Spüren, Ahnen, Fantasie, Empfinden, Erleben, Nähe und Einswerden im Vordergrund. Sind wir der Fähigkeiten von Kopf

oder Herz beraubt, wird das Leben mühsam, schwer und manchmal unmöglich. Denker, Wissenschaftler, Dichter, heilige Schriften und die eigene Erfahrung bestätigen dies.

„*Alles wirkliche Leben ist Begegnung*“ sagte der Philosoph Martin Buber. Ohne Verbindung zu den Mitmenschen, zu sich selbst, zur Natur in ihrer Fülle und Vielfalt und nicht zuletzt zu jenen schöpferischen Kräften, aus denen alles entstand, bleibt Leben arm, sinn- und freudlos.

Der Geschichtsschreiber Salimbene von Parma berichtet aus dem Mittelalter von einem Versuch, die „Ursprache“ der Menschen zu finden und ihren fatalen Folgen.

Wie Psammetichus [Pharao] von Herodot [antiker Geschichtsschreiber] überliefert, machte er [Kaiser Friedrich II.] sprachliche Experimente mit unglückseligen Säuglingen, indem er den Pflügemüttern und Ammen befahl, die Kinder zu säugen, zu baden und zu waschen, aber auf keinen Fall mit ihnen zu plaudern oder zu sprechen; denn er wollte wissen, ob sie die hebräische Sprache (die die erste gewesen war) oder die griechische oder die lateinische oder die arabische oder vielleicht die Sprache ihrer Eltern sprechen würden, von denen sie geboren worden waren. Aber er bemühte sich vergeblich, denn die Kinder konnten nicht ohne Händeklatschen, Gesten, fröhliche Gesichter und Schmeicheleien leben.“ (Coulton, 1907, S. 242).

Wovon diese Geschichte berichtet, nennt sich in unserer heutigen Zeit *Deprivation* (lateinisch *deprivare* = berauben), also ein Zustand des Mangels, des Entzugs, der Entbehrung, des Verlustes an Zuwendung, Fürsorge und letztlich Liebe. René Spitz hat darüber ausführlich geforscht. Die Folgen sind umso katastrophaler, je näher Menschen am Lebensbeginn oder -ende stehen und ihrer Situation hilflos ausgesetzt sind. Auch als *Hospitalismus* bezeichnet, sind es psychische, mentale, physische und soziale Defizite

und Verwüstungen. Nicht zu sprechen von den Störungen im Umfeld der Betroffenen.

Es ist nicht verwunderlich, dass sich Claude Steiner im ersten Stadium der Emotionalen Kompetenz mit der „Öffnung des Herzens“ befasst. Kontakt, Verbindung, Zuwendung brauchen wir alle. Sie ist lebensnotwendig und unerlässlich für psychische und physische Gesundheit. Positive bereichert das Leben, gibt Energie und Lebensfreude. Negative macht es schwer, raubt Kraft und zieht uns herunter. Das gilt ebenso, wenn wir ohne irgendwelche Zuwendung auskommen müssen. In solch einer Situation suchen viele Menschen eher negative Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen als gar keine.

*Wir lassen die freudige Wahrheit,
dass jeder von uns die Lebensqualität
seiner Mitmenschen steigern kann,
in unser Herz fließen.*

Marshall Rosenberg

Anerkennung (Strokes)

Wir beginnen dieses Training mit dem „Öffnen des Herzens“. Unser Herz ist der Sitz der Liebe. Auf ihm baut die Emotionale Kompetenz auf. Wir öffnen unsere Herzen und stärken unsere Verbindung mit anderen, indem wir Strokes [Anerkennung] geben und empfangen (Steiner, 2017, S. 81).

Zuwendung macht das Leben erst lebenswert. Eric Berne (1983, S. 15) nannte sie Stroke und verstand darunter „... Bezeichnung jeder ‚Aktion‘ ..., mit der eine Anerkennung der Gegenwart des anderen verbunden ist.“ Er war für ihn die Grundeinheit aller sozialen Verbindungen. Claude Steiner übernahm von ihm diesen

Begriff mit all dem, was dazu gehört. Er bezeichnet eine „Streichel-einheit“ oder allgemeiner ausgedrückt eine Anerkennung, Beachtung, Kompliment, Respekt, Wertschätzung, Zuwendung und letztlich Liebe. Zwar steht im Englischen dieses Wort auch für Gegenteiliges wie Schlag, Hieb, Klaps, Stoß und in der Medizin für einen Schlaganfall. In der Emotionalen Kompetenz wird „Stroke“ aber stets in seiner positiven Bedeutung verwendet. Meint man das Gegenteil, spricht man von einem *negativen Stroke*.

*Das A und O des Trainings
der emotionalen Kompetenz
ist das Gefühl der Liebe,
so wie es sich beim Austausch
von Strokes zeigt.*

Claude Steiner

Es gibt ungezählte Arten von Strokes und wie man sie geben kann:

- Gute, positive Strokes sind uneingeschränkt anerkennend, ohne Eigennutz, aufbauend, wertschätzend und von Herzen kommende ehrliche Zuwendungen. „*Danke für deine Bereitschaft, mir beim Kochen zu helfen.*“ – „*Was du gezeichnet hast, gefällt mir.*“ – „*Ich freue mich, dich wieder zu sehen.*“ Claude Steiner nennt solche Anerkennungen auch „Kuscheltücher“. Seine Erzählung dazu findet sich in Kapitel 13 „Das Märchen von den Kuscheltüchern“.
- Schlechte, negative Strokes werten ab, setzen herab, beleidigen und verletzen. Sie werden offen gegeben „*Nicht einmal das kannst du richtig machen!*“, vergleichend „*Hätte ich deine Arbeit selbst gemacht, wäre sie längst fertig!*“, und ironisch „*Selbst ein Blinder sieht das!*“. Jemanden auszugrenzen, zu ignorieren, ihn zu übergehen, die zahllosen Formen von Mobbing, sind ebenfalls negative Strokes. Ist

eine Zuwendung unecht, unaufrichtig, aufgesetzt, gekünstelt oder „affektiert“, gibt es dafür die Bezeichnung *Plastik-Stroke*: „*Ach, meine Allerliebste. Was für ein Glockenklang in deiner Stimme. Wie die Opernsängerin Callas!*“ – „*Genial, wie du das wieder ausgedrückt hast. Goethe könnte es nicht besser!*“

- Strokes können erwünscht oder unerwünscht sein. Es spielen die Situation und der Zeitpunkt eine Rolle. Selbst ein positiver Stroke kommt nicht immer gut an. *Eine attraktiv aussehende Frau erhält wie so oft Bewunderung für ihr Äußeres. Viel lieber hätte sie jedoch eine Anerkennung für ihre Erfolge im Beruf.*
- Strokes können verbal oder körperlich sein. In Worten beziehen sie sich auf Aussehen, Haltung, Kleidung, Eleganz, Klugheit, Weisheit, Würde, Takt, Verschwiegenheit, Gefühlswärme, Kraft, Ehrlichkeit und viele andere positive Eigenschaften. Körperliche Strokes sind Berührungen, wie Hände halten, sich umarmen, küssen usw.
- Strokes haben Kraft und Macht: sie beruhigen, bewegen, rühren an, wühlen auf, rufen gute und schlechte Gefühle hervor. Sie bringen Menschen dazu, sich in Ordnung, o. k. zu fühlen. Das hängt ab, von wem sie stammen, wie erwünscht sie sind, ob man sich von ihnen berühren lässt und wie intensiv sie empfunden werden. „*Schön, dass es jemanden gibt wie dich*“ oder „*Ich liebe dich*“.
- *Superstrokes* sind solche, die ein besonders tiefes Anliegen oder Bedürfnis erfüllen. Sie treffen voll ins „Schwarze“.
- Strokes sind mit einem gewissen Risiko verbunden. Wir teilen unsere Gefühle mit, öffnen unser Herz und sind nicht sicher, wie die Reaktion sein wird. „*Danke, dass du mir so ausführlich erklärt hast, wie das funktioniert. Jetzt verstehe ich es.*“ Nimmt der andere den Stroke an? „*Schön, habe ich gerne gemacht.*“ Oder weist er ihn zurück? „*Nur gut, dass du es jetzt endlich kapiert hast!*“ Dieses gilt umso mehr, wenn wir um eine Zuwendung für uns selbst bitten.

*„Könntest du heute die Kinder vom Sportunterricht abholen, ich habe noch viel zu erledigen?“ – „Klar, mache ich gerne“
oder „Ja, wenn es unbedingt sein muss, ich habe selbst auch noch viel zu tun“.*

Im Alltag vermeiden wir den Fachausdruck „Stroke“. Fragen wir um eine Erlaubnis (Transaktion o), sagen wir nicht *„Ich hätte einen Stroke für dich. Willst du ihn hören?“* Wir formulieren ihn so, dass er zur Empfängerin passt: *„Ich hätte ein Kompliment für dich. Magst du es hören?“* Oder *„Darf ich dir etwas Anerkennendes sagen?“*

Positive Strokes sind für ein erfülltes Leben, persönliches Wachstum und förderliches Miteinander elementar. Sie helfen verschlossene Türen öffnen, bringen Eisblöcke zum Schmelzen und Wärme in unsere Beziehungen. Sie erfüllen lebenswichtige Bedürfnisse.

Wenn wir von Herzen schenken, dann tun wir das aus der Freude heraus, die immer dann entsteht, wenn wir das Leben eines anderen Menschen bewusst bereichern. Auf diese Weise zu schenken ist sowohl für den, der gibt, als auch für die, die nimmt, ein Gewinn. Die Beschenkte freut sich über die Gabe, ohne sich über Konsequenzen, die Geschenke aus Angst, Schuldgefühl, Scham oder Profitstreben mit sich bringen, Gedanken zu machen. Der Gebende gewinnt durch die Stärkung seiner Selbstachtung, die sich einstellt, wenn wir erleben, dass unsere Handlungsweise zum Wohlergehen eines anderen Menschen beiträgt (Rosenberg, 2016, S. 20).

*Man sieht nur mit dem Herzen gut.
Das Wesentliche ist für die Augen unsichtbar.*

Antoine de Saint-Exupéry

Stroke-Ökonomie

Auch in der heutigen Zeit mangelt es immer noch in vielen Lebensbereichen an positiver Zuwendung. Sie fehlt oder wird für unnötig betrachtet nach dem Motto „*Nicht geschimpft ist genug gelobt*“. Gibt es sie, wird sie verwechselt mit *Incentives* und anderen Anreizen, die den Leistungswillen und das Durchsetzungsvermögen anstacheln sollen. All das betrifft Gemeinschaften, in denen positive Strokes die Ausnahme, negative oder fehlende die Regel sind.

Helga ist eine Mitarbeiterin, auf die sich ihre Chefin verlassen kann. Zuverlässig und termingerecht erledigt sie, was ihr aufgetragen wird. Jedoch Anerkennung und Wertschätzung? Fehlanzeige! Eher abschätzigte Bemerkungen von den Kollegen, wenn sie wieder mit Überstunden einen Auftrag rettet.

Heute aber, kurz vor Arbeitsschluss, kommt ihre Chefin an ihren Arbeitsplatz. Im Arm einen dicken Aktenordner lässt sie sich wohlwollend ausführlich über ihre letzte Arbeit aus ...

Welche Fantasien entwickeln Sie, wenn Sie diese Zeilen lesen? Die Berliner sagen „Nachtigall, ick hör' dir trapsen.“

Wie entsteht ein solches negatives Verhalten? Gab es zu wenig positive Strokes in der eigenen Lebensgeschichte? Wurden sie nicht gelernt oder gefördert? Ist es die Gewöhnung und Anpassung an soziale Kälte? Schämt man sich, schwach und bedürftig zu erscheinen, wenn man um Zuwendung fragt oder bittet? Sicher spielen negative Zeitströmungen eine Rolle, Ich-Bezogenheit, unreflektiertes Streben nach immer mehr, schneller, weiter und höher und ein Sozialdarwinismus mit der Aufschrift „*Survival of the fittest*“, nur die Stärksten werden überleben.

Es gibt Menschen, die mit Zuwendung und Anerkennung sehr sparsam umgehen und wie Wirtschaftsgüter betrachten. Sie folgen

der Überzeugung, Zuwendung sei ein knappes Gut und nicht unbegrenzt verfügbar. Man müsse mit ihr „ökonomisch“ haushalten. Das Ziel sei wie im Geschäftsleben maximaler Profit bei minimalem Einsatz.

Unterwirft sich die Mehrzahl der Angehörigen einer sozialen Gruppe bis zu einem gewissen Grad den Diktaten der Stroke-Ökonomie, so verringert sich die Qualität und Quantität der Strokes alarmierend. Die Menschen werden an akutem Stroke-mangel leiden. Eine wichtige und schädliche Nebenwirkung davon ist, dass diese nach Strokes hungernden Menschen auch negative Strokes akzeptieren oder sogar danach verlangen werden, eben weil sie keine positiven bekommen können. Es ist mir wichtig, dies zu wiederholen: Ebenso, wie verhungerte und verdurstende Menschen auch brackiges Wasser trinken oder verdorbene Lebensmittel zu sich nehmen, werden Menschen, die bezüglich Strokes sehr ausgehungert sind, auch negative Strokes akzeptieren. Aber negative Strokes machen uns krank, ganz genauso wie Salzwasser oder verdorbene Nahrung. Es ist eines der wichtigsten menschlichen Bedürfnisse, gesunde, lebensbejahende Strokes zu erhalten (Steiner, 2017, S. 65).

Claude Steiner hat diese negative Mentalität und entsprechendes destruktives Verhalten in den fünf Regeln der *Stroke-Ökonomie* (Steiner, 2001, S. 85) zusammengefasst:

1. **Gib keine Strokes.** Auch wenn du sie eigentlich geben möchtest, unterlasse es. *„Wir sind doch kein Wohlfühlklub!“*
2. **Bitte nicht um Strokes.** Selbst wenn du gerne welche hättest, tu das nicht. *„Die anderen könnten meinen, du bist schwach und abhängig.“*
3. **Nimm keine Strokes an.** Auch wenn Dir welche angeboten werden, weise sie zurück. *„Der andere meint wohl, ich bin so bedürftig, dass er mir helfen muss.“*

4. **Lehne unerwünschte Strokes nicht ab.** Selbst wenn sie dir nicht gefallen, stimme zu. *„Ich muss dieses Geschenk aus Höflichkeit annehmen, auch wenn es mir überhaupt nicht gefällt.“*
5. **Gib dir selbst keine Strokes.** Auch wenn du damit gut für dich selbst sorgen würdest, unterlasse es. *„Eigenlob stinkt!“*

Strokemangel und negative Strokes betreffen den Einzelnen, aber ebenso Gruppen und Gemeinschaften. Fehlen positive, treten an ihre Stelle allmählich negative Strokes und ähnlich destruktive Kommunikationsformen. Abwertung, Verurteilung, Respektlosigkeit, Gehässigkeit, Ausgrenzung, Mobbing und vieles andere belasten und zerstören zunehmend das soziale Leben. Es entsteht ein Teufelskreis, ein sich verstärkender Abwärtstrend.

*Wenn man nicht gestreichelt wird,
verkümmert das Rückenmark.*

Eric Berne

*Reiz-Hunger [steht] im gleichen Bezug
zum Überleben des menschlichen Organismus
wie der Hunger nach Nahrung.*

Eric Berne

Fünf Arten von Strokes

Man könnte das Training der emotionalen Kompetenz damit beginnen, dass man seine Aufmerksamkeit auf irgendeines der Grundgefühle richtet, wie Freude, Trauer, Angst oder Wut. Im Lauf der Jahre fand ich jedoch heraus, dass die effektivste Methode zum durchbrechen unserer emotionalen Barrieren darin

besteht, unserem Liebesvermögen Ausdruck zu verleihen (Steiner, 2017, S. 54).

Wie die Gesetze der Stroke-Ökonomie aufheben, durchkreuzen oder brechen? Das ist möglich, wenn wir sie nicht nur ignorieren, sondern uns ihnen genau entgegengesetzt verhalten:

1. **Gib Strokes.** Wenn du einen hast, gib ihn. *„Schön, dass es dich gibt!“*
2. **Bitte um Strokes.** Möchtest du einen, dann hab den Mut, danach zu fragen. *„Könntest du mich bitte bei dem Arztbesuch begleiten?“*
3. **Nimm Strokes an.** Sei es dir wert. *„Was du gerade gesagt hast, tut mir richtig gut.“*
4. **Lehne unerwünschte Strokes ab.** Nimm nur an, was dir guttut. *„Dass ich für den erfolgreichen Vertragsabschluss einen Bonus bekommen soll, freut mich. Trotzdem würde ich einen Sonderurlaub vorziehen.“*
5. **Gib dir selbst Strokes.** Eigenlob stinkt nicht! *„Nach der vielen Arbeit in den letzten Wochen leiste ich mir auch mal einen Besuch der Opernfestspiele.“*

Wir tauschen reichlich positive Strokes aus. Wir nähren uns gegenseitig und selbst in aufbauender, mitfühlender, anerkennender, wertschätzender und das Leben bereichernder Weise.

Eine der wichtigsten Entdeckungen, die ich im Lauf der Jahre während meiner Kurse für Emotionale Kompetenz machte, bestand darin, festzustellen, dass sich die Herzen der Menschen automatisch öffnen, wenn man die Regeln der Stroke-Ökonomie bricht und sie mit einer ständigen Diät [Kost] positiver Strokes versorgt. Sie werden liebende Gefühle entwickeln, die sie vorher nicht hatten, und diese Wirkung wird sich auch auf ihre Familie und ihren Freundeskreis erstrecken. Ich habe es an mir selbst

und anderen erlebt, dass man seine Liebesfähigkeit im Lauf der Zeit ganz einfach dadurch entwickelt, dass man Strokes gibt, um Strokes bittet, die Strokes, die man haben möchte, akzeptiert, diejenigen, die man nicht haben will, ablehnt und sich schließlich selbst auch Strokes gibt (Steiner, 2017, S. 65).

Zuwendung unterliegt keinen wirtschaftlichen oder materiellen Beschränkungen. Sie ist immer und überall unbegrenzt für alle verfügbar. Es geht um die genaue Umkehrung der Regeln der Stroke-Ökonomie. Sie ergeben die nachstehend beschriebenen emotionalen Transaktionen 1 bis 5. Man kennt sie auch als *Anerkennungstransaktionen*.

*Von Herzen geben,
indem wir mit uns selbst und mit anderen
auf eine Weise in Kontakt kommen,
die unser natürliches Einfühlungsvermögen
zum Ausdruck bringt.*

Marshall Rosenberg

GIB STROKES (TRANSAKTION 1)

Hast du Anerkennung und würdest sie gerne geben, dann tue es.

„Großartig, wie du das geschafft hast!“

„Danke für deine Hilfe. Du weißt gar nicht, wie sehr du mir damit geholfen hast!“

„Eine schicke Kleidung. Gefällt mir sehr!“

„Ich fand es schön, dass du mich in den Arm genommen hast!“

„Es tut gut, einen Menschen wie dich zu haben!“

„Schön, dass es dich gibt!“

„Ein klarer Kopf und ein offenes Herz
sind stets eine gute Verbindung.“

Nelson Mandela