

EMERSON EGGERICHS

LIEBE & RESPEKT

im Miteinander



Wie zwischenmenschliche
Kommunikation gelingt

Aus dem amerikanischen Englisch von Ulrike Becker


GerthMedien

Meine beiden Enkelkinder – der sechsjährige Jackson und die zweijährige Ada – bereiten Sarah („Mimi“) und mir („Poppi“) große Freude. In unserem Haus hängt ein Spruch an der Wand: *„Großeltern zu sein ist das Einzige im Leben, das nicht überschätzt wird.“* Doch wenn ich an ihre Zukunft denke, frage ich mich, ob wir die Welt, die sie einmal erben werden, jemals unterschätzen dürfen. Wie werden sie sich durch die weltumspannende Interaktion mit anderen navigieren? Wie wir wissen, werden ihnen die meisten Kulturen mit nur einem Wisch offenstehen. Durch die sozialen Medien, E-Mails und Messenger-Dienste werden sie zu jeder Zeit mit jedem Menschen kommunizieren können. Darum widme ich dieses Buch Jackson und Ada Joy Marie. Möge es sie in ihren Gedanken und Worten leiten. Dieses Buch fordert sie auf, erst nachzudenken, bevor sie reden, und erinnert sie an vier Grundfragen für alles, was sie sagen wollen:

Ist es wahr?
Ist es freundlich?
Ist es notwendig?
Ist es eindeutig?

Wenn die Antwort Nein lautet, sollten sie auf keinen Fall auf Senden klicken. Doch wenn die Antwort Ja lautet, dann sagt Poppi ihnen:
„Klick auf Senden!“

INHALT

Einleitung	13
Kapitel 1 – Ist es wahr?	25
Ist es die Wahrheit, die reine Wahrheit und nichts als die Wahrheit?	27
Worum es im Kern geht	29
Die Goldene Regel wahrheitsgetreuer Kommunikation	31
Warum kommunizieren wir, was nicht wahr ist?	33
1. Der Ängstliche	36
2. Der Egoist	37
3. Der Ausweicher	38
4. Der Stolze	39
5. Der Eilige	41
6. Der Emotionale	42
7. Der Unaufmerksame	43
8. Der Schmeichler	45
9. Der Selbstbetrüger	47
10. Der Gefallsüchtige	48
11. Der Genötigte	50
12. Der Beschützer	51
13. Der Gewohnheitslügner	53
14. Der Nachahmer	54
15. Der Verstrickte	56
16. Der Schambehaftete	57
17. Der Schwörer	59

18. Der Clevere	60
19. Der Wortakrobat	61
20. Der Gamer	63
Warum sollten wir nur reden, was wahr ist?	64
Wie können wir auf andere reagieren, die nicht die Wahrheit sagen?	69
Zum Abschluss	74
Kapitel 2 – Ist es freundlich?	77
Klingen meine Worte liebevoll und respektvoll?	80
Worum es im Kern geht	83
Die Goldene Regel der freundlichen Kommunikation	86
Warum kommunizieren wir Dinge, die nicht freundlich sind?	88
1. Der Drangsaliierer	91
2. Der Racheengel	92
3. Der Schonungslose	93
4. Der Empathielose	94
5. Der Ungeduldige	95
6. Der Eroberer	97
7. Der Nachtragende	98
8. Der Respektverweigerer	99
9. Der Fatalist	101
10. Der Neider	102
11. Der Intolerante	104
12. Der Unachtsame	105
13. Der Aufgebrachte	106
14. Der Rebell	108
15. Der Zeitgemäße	109
16. Der Unsoziale	111
17. Der Taube	112
18. Der Traditionsbewusste	114

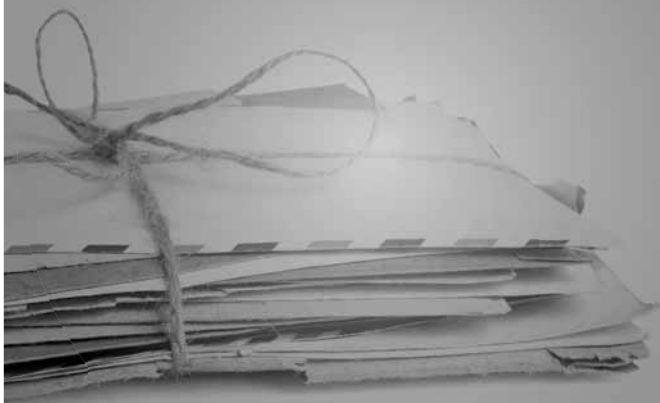
19. Der Grenzüberschreiter	116
20. Der Selbstverächter	117
Warum sollten wir nur reden, was freundlich ist?	118
Wie können wir auf andere reagieren, die unfreundlich sind? ..	124
Zum Abschluss	129
Kapitel 3 – Ist es notwendig?	131
Ist es notwendig, es auszusprechen – jetzt, später oder überhaupt?	134
Worum es im Kern geht	135
Die Goldene Regel der notwendigen Kommunikation.	137
Warum kommunizieren wir, was nicht notwendig ist?	138
1. Die Informationsbombe	141
2. Der Vulkan	142
3. Der Ungehobelte	143
4. Der Ungelegene	144
5. Das Klatschmaul	145
6. Der Neugierige	146
7. Der Unberechenbare	148
8. Der Vorschnelle	149
9. Der Wiederkäufer	151
10. Der Mitleidheischende	152
11. Der Spion	153
12. Die Glücke	155
13. Die Quasselstrippe	157
14. Der Übertreiber	159
15. Der Unterbrecher	161
16. Der Unzufriedene	162
17. Der Ablenker	164
18. Die Rampensau	165
19. Der Überstrapazierer	166
20. Der Gebetsverweigerer	167

Warum sollten wir nur reden, was notwendig ist?	168
Wie können wir auf andere reagieren, die Unnötiges von sich geben?	171
Zum Abschluss	176
Kapitel 4 – Ist es eindeutig?	177
Ist es eindeutig ausgedrückt – für mich und für andere?	180
Worum es im Kern geht	181
Die Goldene Regel der eindeutigen Kommunikation	182
Warum kommunizieren wir Dinge, die nicht eindeutig sind?...	183
1. Der Gedankenlose	185
2. Der Unbeholfene	187
3. Der Verhedderte	188
4. Der Absichtslose	189
5. Der Fragmentarische	191
6. Der Ignorante	192
7. Der Unorganisierte	193
8. Der Überhebliche	195
9. Der Spaßvogel	196
10. Der Uneditierte	197
11. Der Impulsive	199
12. Der Zwiegespaltete	201
13. Der Provozierte	202
14. Der Unentschlossene	203
15. Der Relativist	204
16. Der Demütige	206
17. Der Übersensitive	206
18. Der Unstimmige	208
19. Der Erschöpfte	209
20. Der Panikmacher	209
21. Der Heuchler	211
Warum sollten wir nur reden, was eindeutig ist?	212

Wie können wir auf andere reagieren, die uneindeutig reden?..	213
Zum Abschluss	218
Nachwort – Vorschnell auf Senden geklickt?	
Wie Sie Kommunikationsfehler wiedergutmachen	219
Anmerkungen	231

EINLEITUNG

Wahr, freundlich,
notwendig und eindeutig:
die absoluten Basics der
Kommunikation



„Tanzen Sie so, als würde Sie niemand beobachten, aber schreiben Sie Ihre E-Mails so, als würden sie eines Tages laut vor Gericht vorgelesen.“

Olivia Nuzzi, The Daily Beast

Dieses Zitat von Olivia Nuzzi wurde nach dem Datenklau von knapp 20 000 E-Mails des nationalen Verbandes der Demokratischen Partei in den USA vor deren Parteitag 2016 veröffentlicht.¹

Innerhalb von 24 Stunden werden 205 Milliarden E-Mails in den Cyberspace geschickt;² pro Minute werden auf Facebook 510 Kommentare gepostet (das sind 734 000 Posts am Tag)³; und in jeder Sekunde werden fast 6000 Tweets über das Twitter-Universum verbreitet – das sind 350 000 Tweets pro Minute und 500 Millionen Tweets am Tag⁴. Auch wenn einem bei diesen Statistiken bereits der Kopf schwirrt: Sie umfassen noch nicht einmal YouTube, WhatsApp, Instagram, Pinterest, Google+, Tumblr oder die unzähligen anderen Plattformen, die jedes Jahr neu hinzukommen.

Das sind Billionen von Nachrichten, die täglich verschickt werden! Sicher ist es nicht weit hergeholt, dass nicht alle von ihnen wohlüberlegt sind. Ich kann mir vorstellen, dass sich viele Menschen wünschen würden, sie hätten vor dem Senden ihrer Nachricht etwas länger darüber nachgedacht, was sie da losschicken. Vermutlich würden einige den Inhalt, den sie vielleicht unbedacht oder in einem emotional aufgeheizten Moment gesendet haben, noch einmal überarbeiten oder gar ganz löschen. Ist es Ihnen selbst oder jemandem aus Ihrem Umfeld schon einmal so ergangen? Dann werden Sie verstehen, welche innere Unruhe das auslösen und zu welchen Dimensionen es sich auswachsen kann.

Wie ist das mit dem Spitzensportler, der sich nicht zurückhalten kann und seine Meinung über die Liga oder seine Mannschaft offen herausprustet? Vielleicht ist ihm gar nicht bewusst, dass ihn sein Recht auf freie Meinungsäußerung nicht vor den Konsequenzen bewahrt, die sein Arbeitgeber folgen lässt. Oder wie steht es um die Politikerin, deren kleinste Äußerungen von den Medien und von aufmerksamen Beobachtern analysiert werden? Die schrecken nicht davor zurück, ihre eigenen Mutmaßungen über die Aussagen der Kandidatin zu veröffentlichen. Und was ist mit dem Fernsehstar, dessen vorschnell gepostete Meinung von der Öffentlichkeit nicht sehr positiv wahrgenommen wird – ja sogar so viel Wirbel erzeugt, dass seine Sendung zeitweilig oder ganz aus dem Programm genommen wird?

Doch muss man nicht im Licht der Öffentlichkeit stehen, um eine E-Mail oder einen Facebook-Post zu bereuen. Nehmen Sie zum Beispiel die Frau, die ein Jobangebot von einer großen Software-Firma bekam und daraufhin twitterte: „Cisco hat mir einen Job angeboten. Jetzt muss ich abwägen, ob das fette Gehalt den langen Arbeitsweg und eine Tätigkeit, die ich nicht mag, aufwiegt.“ Kurz nach ihrem unüberlegten Tweet folgte eine Antwort von einem Angestellten besagter Firma: „Wie heißt denn der Personalchef? Ich bin mir sicher, den wird brennend interessieren, dass du den Job ätzend findest. Weißt du, wir hier bei Cisco kennen uns im Web aus.“⁵

Da ist auch noch das Beispiel von Justine Sacco, die als Leiterin der Kommunikationsabteilung für einen internationalen Medienkonzern arbeitete. Die New Yorkerin wollte die Weihnachtstage in Südafrika verbringen und twitterte auf dem Flug: „Fliege nach Afrika. Hoffentlich bekomme ich kein Aids. War nur ein Scherz – ich bin ja weiß!“ Nach der Landung erfuhr sie, dass ihr Tweet sich wie ein Lauffeuer verbreitet hatte. Das Ende vom Lied war, dass ihr Chef sie feuerte und sie immensen Anfeindungen ausgesetzt war.⁶ Sacco hatte aus ihrer Sicht einen lächerlichen, überzogenen und ironisch gemeinten Tweet verschickt. Doch so war er nicht aufgenommen worden. Sie wurde sehr schnell

zum Paradebeispiel für einen unmöglichen Tweet. Das Ereignis erregte große mediale Aufmerksamkeit.

Soziale Medien sind eben genau das, was ihr Name sagt: sozial, also von gesellschaftlichem Interesse. Und das World Wide Web bedeutet eben weltweit. Unsere Kommunikationsmittel erlauben es, dass unsere Nachrichten potenziell an Millionen anderer Menschen weitergeleitet werden können. Doch nicht nur Twitter-Fans können sich auf diese Weise Probleme einhandeln. Jeder von uns kann sich in die Nesseln setzen, zum Beispiel in E-Mails. Aus diesem Grund fragt sich der Autor Seth Godin jedes Mal, bevor er auf Senden klickt: „Enthält diese E-Mail irgendetwas, von dem ich nicht will, dass es an einen Staatsanwalt, die Medien oder an meinen Boss gelangt? (Wenn die Antwort ja lautet, klicken Sie auf Löschen.)“⁷ Solche Fragen und Checklisten helfen bei jeder Form der Kommunikation, nicht nur in E-Mails und in den sozialen Medien.

Ich bin mir sicher, Tony – der den folgenden Kommentar auf unserer Facebook-Seite *Love and Respect* gepostet hat – würde sich wünschen, er wäre so eine gedankliche Checkliste durchgegangen, bevor er am Arbeitsplatz den Mund zu voll nahm:

Einmal bediente ich an der Fleischtheke eine Mutter mit Kleinkind. Ihr Bauch wölbte sich auffällig vor und ich fragte sie: „Wann ist es denn so weit?“ Sie erklärte mir, dass sie nicht schwanger sei. Als mir dämmerte, welcher Lapsus mir da gerade unterlaufen war, deutete ich auf das Kind und antwortete: „Nein, ich meinte, wann ist es denn so weit, dass Ihre Kleine in den Kindergarten kommt?“ An ihrem Gesicht konnte ich ablesen, dass sie mir das nicht abnahm. Seitdem versuche ich, aufmerksamer zuzuhören, bevor ich den Mund aufmache.

Oder der Pastor, der von der Kanzel herab die Ankündigung machte: „Kommen Sie nächste Woche wieder. Hören Sie unserem neuen Organisten zu und finden Sie mal heraus, wie es sich in der Hölle anfühlt.“

Er hatte einfach nicht nachgedacht, bevor er den Mund aufmachte! Bei dem Versuch, gleich für beides Werbung zu machen – für den neuen Organisten und die nächste Predigt über die Hölle – eilten seine Lippen seinem Hirn voraus.

Jeder Tag bietet uns Gelegenheiten, mit gesprochenen oder geschriebenen Worten in Fettnäpfchen zu treten. Da macht es keinen Unterschied, ob wir an der Fleischtheke mit einer Fremden sprechen, am Handy mit dem Kundendienst chatten oder eine E-Mail an Kollegen versenden. Immer kann es passieren, dass wir uns falsch ausdrücken und von anderen missverstanden werden.

Wenn wir nicht innehalten, bevor wir reden, erhöhen wir die Wahrscheinlichkeit, dass wir uns und unsere Intentionen falsch darstellen. Das wiederum kann dazu führen, dass andere unser Verhalten falsch deuten. Dann zweifeln sie an unserem guten Willen oder unserem gesunden Menschenverstand – oder an beidem. Wenn wir drauflosreden, ohne nachzudenken, erhöhen wir die Chancen, dass andere durch unsere Worte verletzt, frustriert, verwirrt, verärgert, verängstigt oder beleidigt werden. Das passiert schneller, als man denkt:

- beim Telefonieren mit Mutter oder Schwiegermutter, die sich darüber aufregt, dass wir uns nicht häufiger melden;
- beim Texten einer Nachricht an einen Freund, der versprochen hat, beim Umzug zu helfen, aber nicht erschienen ist;
- in einer hitzigen Diskussion über unterschiedliche musikalische Lobpreisstile beim Gemeindefest;
- im Gespräch mit Kollegen, die sich darüber ärgern, dass in diesem Jahr die Mitarbeiterboni ausbleiben;
- beim Bewerbungsgespräch mit dem zukünftigen Arbeitgeber, der unsere Referenzen hinterfragt;
- in WhatsApp-Nachrichten an unsere Nachbarn, in denen wir unseren Lieblingspolitiker loben, den sie unglücklicherweise für die Ausgeburt des Teufels halten.

Ob in WhatsApp-Nachrichten, E-Mails, Facebook-Posts oder im Gespräch – in jeglicher Art der Kommunikation gilt es, sich Gedanken über die Konsequenzen zu machen. Was sind das für Gedanken, die wir uns machen sollen? Es gibt vier Grundfragen, die Sie sich bei jedem Ihrer Kommunikationsvorgänge stellen sollten:

- Ist es wahr?
- Ist es freundlich?
- Ist es notwendig?
- Ist es eindeutig?



Als Student saß ich einmal in einem Gottesdienst in der Kapelle des Wheaton College. Ich hörte den Prediger sagen: „Wir alle müssen uns drei Fragen stellen, bevor wir kommunizieren: Ist es wahr, freundlich und notwendig?“ Ich erinnere mich nicht mehr an den Namen des Predigers; an diesen Rat hingegen erinnere ich mich, als wäre es gestern gewesen. Er leuchtete mir sofort ein. Ich musste ihn nicht einmal auswendig lernen. Diese knappe Aussage brachte etwas in mir zum Klingen, und sie verankerte sich in meinem Hirn. Es war ein unvergesslicher, prägender Moment. Dieser Satz ist wie ein Prüfstein für mein Denken geworden – und das seit nunmehr über 40 Jahren.

Später fand ich heraus, dass diese so wichtigen Fragen, ob etwas wahr, freundlich oder notwendig sei, Sokrates zugeschrieben werden*,

* Anmerkung der Übersetzerin: Im Deutschen lauten die drei Siebe, durch die wir nach Sokrates unser Reden sieben sollen: Ist es wahr? Ist es gut? Ist es notwendig? Da dieses „gut“ im Englischen mit „kind“ übersetzt wird, verbindet es Eggerichs eher mit dem Tonfall und der freundlich-gütig gesonnenen Herzenshaltung (was auch den meisten biblischen Texten zum englischen Begriff „kind“ entspricht) und nicht so sehr mit dem ethisch Guten, das wir im Deutschen mit dem dritten sokratischen Sieb verbinden.

einem Philosophen, der von 469 bis 399 v. Chr. gelebt hat.⁸ Allerdings weiß niemand, wer sie ursprünglich gestellt hat. Ich fragte einen befreundeten Professor der Philosophie, ob er mir das genaue Zitat von Sokrates nennen könne. Er antwortete: „Da erwischst du mich auf dem falschen Fuß.“ Dann fragte ich meinen guten Freund Eric Metaxes, der in Manhattan die Veranstaltungsreihe *Socrates in the City* ins Leben gerufen hat; er schrieb mir zurück: „Ich hab's gerade mal gegoogelt – ehrlich gesagt, die Informationen sind ziemlich unklar.“

Wie auch immer – in jenem Gottesdienst habe ich mir eine Kommunikationsregel zu eigen gemacht, die mir gute Dienste geleistet hat (und dies sicher auch für Sie tun wird). Jede der drei Fragen hat mein Reden und Schreiben geleitet und überwacht. Und auch viele andere Menschen haben diese Checkliste als wertvoll für sich erkannt.

In einem Kinderbuch von 1920 – *The Children's Story Garden* – lesen wir über die „Drei Siebe“:

Ein kleiner Junge kam nach der Schule nach Hause gelaufen und rief aufgeregt: „*Oh Mutter, was sagst du zu Tom Jones? Ich habe gerade gehört, dass ...*“

„Einen Moment, mein Junge. Hast du das, was du mir erzählen möchtest, durch die drei Siebe gesiebt?“

„*Welche Siebe meinst du, Mutter?*“

„Nun, das erste ist das Sieb der Wahrheit. Ist es wahr?“

„*Na ja, ich weiß es nicht, aber Bob Brown hat gesagt, Charlie habe ihm gesagt, dass Tom ...*“

„Was für ein Nachrichtenkarussell! Doch wie steht es mit dem zweiten Sieb der Freundlichkeit. Ist es etwas Freundliches?“

„*Ob es etwas Freundliches ist? Nein, ich kann nicht gerade behaupten, dass es freundlich ist.*“

„Nun das dritte Sieb: Notwendigkeit. Passt es durch dieses Sieb? Musst du mir diese Geschichte erzählen?“

„*Nein, Mutter, ich muss das nicht wiedergeben.*“

„Nun denn, mein Sohn, wenn es weder notwendig noch freundlich und vielleicht noch nicht einmal wahr ist, dann setze dieser Geschichte ein Ende.“⁹

Die drei Fragen nach Wahrheit, Freundlichkeit und Notwendigkeit schwingen auch überall in der Bibel mit. Eine bekannte und häufig zitierte Stelle ist Epheser 4,15: *„Lasst uns aber die Wahrheit reden in Liebe“* (ELB). Da steckt beides drin: Wahrheit und Liebe. Ich bin nun seit fast 20 Jahren Pastor und habe häufig gehört, wie meine Gemeindeglieder über diesen Vers sprachen.

Vermutlich ist Ihnen auch diese Stelle bekannt: *„Jedes Ereignis, alles auf der Welt hat seine Zeit: ... Schweigen und Reden“* (Prediger 3,1.7). Manche Dinge müssen nicht gesagt werden, andere schon. Vielleicht können wir die Bibelstelle nicht genau benennen, trotzdem dürfte sich uns die tiefe Einsicht daraus eingeprägt haben. Unterm Strich bedeutet das: Wir wissen intuitiv, dass wir die Wahrheit in Liebe und zum angemessenen Zeitpunkt reden sollten. Das ist ein unumstrittener Grundsatz der zwischenmenschlichen Kommunikation. Es leuchtet jedem ein.

Jedenfalls gefielen mir diese drei Fragen. Denn ich wollte nicht, dass Menschen mir vorwerfen, ich hätte Dinge geäußert, die unwahr, unfreundlich oder unnötig gewesen wären. Eine solche Kritik hätte mich zutiefst erschüttert. Ich wollte ein Mensch sein, den andere in seinem Reden und Schreiben als wahrheitsliebend, wohlwollend und hilfreich erleben. Ich hatte nicht nur den Wunsch, kompetent, vertrauenswürdig, effizient, sondern auch ein guter Gesprächspartner zu sein. Auf keinen Fall wollte ich mir Leid und Kopfzerbrechen einhandeln, weil ich ständig redete, ohne nachzudenken.

„Aber, Emerson, sprachst du nicht von vier Fragen, die wir uns stellen sollten?“ – Ja, seit jenem Tag in der Hochschulkapelle bin ich zu dem Schluss gekommen, dass unserer Checkliste ein viertes Element hinzugefügt werden sollte: Was wir kommunizieren, sollte nicht nur wahr, freundlich und notwendig, sondern auch eindeutig sein.

Ich konnte mir zwar oft sicher sein, dass meine Worte wahr, freundlich und notwendig waren. Aber ich hatte mich nicht immer klar ausgedrückt, wie ich später herausfand. So ging ich zum Beispiel fälschlicherweise davon aus, dass andere alle Fakten kannten – die ganze Wahrheit sozusagen; doch weil sie nicht auf dem Laufenden waren, verwirrten sie meine Äußerungen.

Ich nahm an, dass meine Scherze auch als solche verstanden wurden und ich nicht etwa sarkastisch oder unfreundlich wirkte. Doch andere fühlten sich von mir herabgesetzt.

Ich war mir sicher, dass meine Leser die vielen Informationen schätzten, fand jedoch bald heraus, dass sie einiges davon als unnötig betrachteten. Es verwirrte sie vielmehr und veranlasste sie zu der Frage: „Was genau willst du eigentlich sagen?“

Der Apostel Paulus spricht von der Notwendigkeit, sich eindeutig auszudrücken – in 1. Korinther 14,9 lesen wir: *„Wenn ihr in Zungen redet und nicht mit deutlichen Worten, wie kann man wissen, was gemeint ist?“* (LU). Diese rhetorische Frage besitzt universale Bedeutung.

Ich habe gute Erfahrungen damit gemacht, die vier Grundfragen zu meiner inneren Checkliste zu machen:

- Ist das, was ich kommuniziere, wahr?
- Ist das, was ich kommuniziere, freundlich?
- Ist das, was ich kommuniziere, notwendig?
- Ist das, was ich kommuniziere, eindeutig?

Wenn ich sie im Gespräch mit Ihnen berücksichtige, ist die Wahrscheinlichkeit geringer, dass Sie mich falsch verstehen. Deutlich größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie verstehen, was ich zu sagen versuche. Das spart mir viel Zeit, die ich sonst damit verbringen würde, Missverständnisse und Beziehungsstörungen zu klären. Es erspart mir Seelenschmerz und Kopfzerbrechen.

Ich weiß, wie bedeutsam diese Fragen sind. Ich selbst wünsche mir, dass Sie so mit mir kommunizieren. Ich möchte nicht, dass Sie mich anlügen, unfreundlich zu mir sind, mir Dinge erzählen, die ich nicht zu wissen brauche oder mich mit schwer verständlichen Ausführungen verwirren.



Vor Jahren schrieb Robert Fulghum ein Buch mit dem Titel *Alles, was du wirklich wissen musst, hast du schon als Kind gelernt*.¹⁰ Ich liebe diesen Titel. Er impliziert, dass wir mit fünf Jahren bereits genug gelernt haben, um in Beziehungen erfolgreich zu sein – vorausgesetzt wir handeln als Erwachsene danach!

Viele kennen den Grundsatz „Denk nach, bevor du redest“ seit Kindertagen. Meine Eltern haben mir diese Regel beigebracht, als ich vielleicht vier Jahre alt war. Doch auch die Klügsten unter uns wissen: Es gibt keine Garantie dafür, dass wir heute leben, was wir gestern gelernt haben.

Bei der Frage, ob es uns gelingt, erfolgreich mit anderen Menschen zu interagieren, geht es nicht so sehr darum, Neues zu lernen. Es geht vielmehr darum, die Weisheiten, die uns mit ein paar Jahren beigebracht wurden, umzusetzen. Solche Grundlagen sind nicht umsonst genau das: Grundlegend.

In seinem Buch *When Pride Still Mattered* schreibt David Maraniss über das Leben der Football-Trainerlegende Vince Lombardi. Er berichtet über ein Trainingscamp der *Green Bay Packers* im Jahr 1961:

[Lombardi] nahm nichts für selbstverständlich. Er hatte es sich zur Tradition gemacht, jedes Mal bei null zu beginnen. So als wären die Spieler wie ein unbeschriebenes Blatt und hätten nichts von den Erkenntnissen der Vorjahre in die neue Spielzeit mitgenommen. Er hielt ein Stück Schweinsleder in die Höhe und begann mit der wohl

fundamentalsten Aussage, die man machen kann: „Gentlemen, das ist ein Football.“¹¹

Ich kann Ihnen versichern: Auch die Besten im Metier der Kommunikation müssen sich tagtäglich den „Football“ vor Augen halten. Für mich besteht der „Football“ der Kommunikation aus der Umsetzung der vier Fragen. Wenn ich diese vier Fragen nicht stelle, gleitet mir der Ball aus den Händen. Auf den folgenden Seiten möchte ich mit Ihnen zu diesen Grundlagen zurückkehren und die vier Fragen genauer betrachten. Dabei werden wir Antworten auf die folgenden Fragen erhalten:

- Ist es die Wahrheit, die reine Wahrheit und nichts als die Wahrheit?
- Klingen meine Worte liebevoll und respektvoll?
- Ist es notwendig, es auszusprechen – jetzt, später oder überhaupt?
- Ist es eindeutig ausgedrückt – für mich und für andere?

Lassen Sie uns tanzen, als würde niemand zusehen. Aber lassen Sie uns schreiben, als würde die ganze Welt es lesen. Und lassen Sie uns reden, als könne es die ganze Welt hören.