

# Klartext reden

## Wie Sie Ihre Kommunikation auf ein neues Niveau heben



### Business-Bereich

Management

Personal

Führung

**Erfolg & Karriere**

Kommunikation

Marketing & Vertrieb

Finanzen

IT & Office

### Sofort-Nutzen

#### Sie erfahren:

- die Grundlagen erfolgreicher Kommunikation
- worauf Sie bei der Wortwahl achten sollten
- wie nonverbale Kommunikation zum Erfolg oder Misserfolg von Kommunikation beiträgt
- warum eine gute Beziehung wichtig ist, damit Ihre Botschaften ankommen
- die wichtigsten Fragen für eine erfolgreiche Gesprächsvorbereitung

#### Sie können:

- Aufträge und Botschaften klar und präzise formulieren
- ihre nonverbale und Nichtkommunikation bewusster gestalten
- bei misslungener Kommunikation die Ursachen schnell erkennen und ändern
- Gespräche zielführend vorbereiten

## Autorin

---



### Moja Buholzer

Ich bin BSO-anerkannte Coach, Trainerin, Teamentwicklerin und Change-Managerin. Ich habe einen Master in Coaching & Organisationsberatung sowie in Mathematik. Jahrelang war ich selbst begeisterte Führungskraft – in unterschiedlichen Kulturen, Teams und Hierarchiestufen.

In meinem Unternehmen «Moja Coaching & Beratung GmbH» dreht sich alles um «Führen mit Spass», vom Coaching über die Führungs- bis hin zur Personalentwicklung. Dabei sind direkte Praxisrelevanz, Nachhaltigkeit und Stärkung der Selbstwirksamkeit die Eckpfeiler meiner Arbeit. Wo die äusseren Rahmenbedingungen schwierig sind, finde ich pragmatische Lösungen: Auch wenn mehr oft wirklich mehr ist: Weniger zu machen ist besser als nichts!

Meine Freizeit verbringe ich gerne beim Klettern oder auf Bergtouren. Den Gegenpol dazu bilden Meditation und Achtsamkeit: Beides lässt mich erfahren, was alles möglich ist, wenn wir nur wollen und an uns glauben. Und dass der grösste Hebel für Veränderung in uns selbst liegt.

### Moja Coaching & Beratung GmbH

Maulbeerstrasse 10

3011 Bern

Schweiz

Telefon: +41 (0) 76 508 35 33

E-Mail: [moja@moja-coaching.ch](mailto:moja@moja-coaching.ch)

Web: [www.moja-coaching.ch](http://www.moja-coaching.ch)

LinkedIn: [www.linkedin.com/in/moja-buholzer](http://www.linkedin.com/in/moja-buholzer)

## Impressum

---

WEKA Business Dossier

### Klartext reden – Wie Sie Ihre Kommunikation auf ein neues Niveau heben

Projektleitung: Annika Küderli

Satz: Dimitri Gabriel

Korrektur: Margit Bachfischer M.A. Bobingen, [margit.bachfischer@web.de](mailto:margit.bachfischer@web.de)

WEKA Business Media AG

Hermetschloostrasse 77

8048 Zürich

Tel. 044 434 88 34

Fax 044 434 89 99

[info@weka.ch](mailto:info@weka.ch)

[www.weka.ch](http://www.weka.ch)

[www.weka-library.ch](http://www.weka-library.ch)

1. Auflage 2023

VLB – Titelaufnahme im Verzeichnis Lieferbarer Bücher:

ISBN: 978-3-297-02270-2

© WEKA Business Media AG, Zürich

Alle Rechte, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und der Verbreitung sowie der Übersetzung, sind vorbehalten. Kein Teil des Werks darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet oder verbreitet werden. Wenn möglich verwenden wir immer geschlechtsneutrale Bezeichnungen. Aus Platzgründen oder aufgrund einer besseren Lesbarkeit verwenden wir bei Texten nur eine Schreibweise.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b> .....	4
Tacheles ist nicht Klartext .....	4
Klartext muss nicht negativ sein.....	4
<b>2. Was hindert Sie, Klartext zu reden?</b> .....	5
<b>3. Die pragmatischen Kommunikationsaxiome von Paul Watzlawick</b> .....	6
Axiom 1: Man kann nicht nicht kommunizieren .....	6
Axiom 2: Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt .....	7
Axiom 3: Alle Beteiligten gewichten und interpretieren Kommunikationsabläufe individuell ..	7
Axiom 4: Verbale und nonverbale Kommunikation verlaufen stets gleichzeitig .....	8
Axiom 5: Kommunikation ist entweder symmetrisch oder komplementär .....	8
<b>4. Meine Wirkung auf meine Gesprächspartner</b> .....	9
<b>5. Das Modell der Transaktionsanalyse</b> .....	10
Die drei «Ich»-Zustände.....	10
Kommunikation verstehen mithilfe der Transaktionsanalyse .....	13
Warum Klartext in der Führung besonders herausfordernd ist .....	14
<b>6. Das Vier-Seiten-Modell der Kommunikation</b> .....	15
Senden vs. Empfangen .....	16
Die vier Ohren der Kommunikation .....	16
Ein Anwendungsbeispiel.....	17
<b>7. Unpersönlich ist klarer</b> .....	20
Ich oder die Sache? .....	20
<b>8. Anweisungen, die befolgt werden</b> .....	22
<b>9. Die vier Überzeuger</b> .....	24
<b>10. Gesprächsvorbereitung</b> .....	25
<b>11. Was ist ihr Standpunkt?</b> .....	27
<b>12. Regeln für stichhaltige Argumentation</b> .....	28
<b>13. Fazit/Resümee</b> .....	29
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	30

# 1. Einleitung

---

Haben Sie auch schon gedacht: «Jetzt red doch mal Klartext!»? Viele empfinden Meetings, Gespräche und Kommunikation eher als Ablenkungsmanöver, bei denen mehr verschleiert als offengelegt wird. Dabei soll Kommunikation doch vor allem eines erreichen: Klarheit.

Es ist gar nicht so schwierig, für Klarheit zu sorgen – das gilt für den privaten Bereich nicht weniger als für den geschäftlichen. Dieses Business Dossier kann dazu beitragen, dass in Ihrer Umgebung mehr Klartext gesprochen wird – angefangen bei Ihnen selbst.

## Tacheles ist nicht Klartext

Oft werden Tacheles und Klartext verwechselt oder gleichgesetzt. «Jetzt reden wir aber mal Tacheles!», ist dann gleichbedeutend mit: «Jetzt reden wir aber mal Klartext.»

Doch es gibt deutliche Unterschiede. **Tacheles** sind starke, oft harsche Worte von oben herab. Nachdem jemand Tacheles gesprochen hat, traut sich in der Regel niemand mehr, seine Meinung mitzuteilen. Das ist wenig hilfreich. Besonders Unternehmen mit starken Hierarchien sind anfällig für einen rauen Umgangston. Warum dem so ist, erfahren Sie im Kapitel 5 zur Transaktionsanalyse.

**Klartext** hingegen kommt ohne respektlose Worte aus und geschieht auf Augenhöhe. Bei aller Klarheit bleibt er wertschätzend. Im Gegensatz zu Tacheles stärkt er die Beziehung, statt sie zu schwächen. Eine gute Beziehungsbasis ist eine der wichtigsten Voraussetzungen für gelungene Kommunikation!

## Klartext muss nicht negativ sein

Häufig wird «Klartext reden» in einen negativen oder kritischen Kontext gesetzt. Dabei bedeutet Klartext nur, dass Sie klar und deutlich sagen, was Sie zu sagen haben. Klartext kann gleichermaßen in einem positiven wie auch in einem negativen Kontext verwendet werden. Es ist für erfolgreiche Kommunikation sogar unerlässlich, dass Sie regelmässig auch positive Botschaften klar und deutlich formulieren!

Nach der Lektüre dieses Business Dossiers werden Sie die Grundlagen klarer Kommunikation besser verstehen. Sie erfahren, worauf Sie bei der Wahl Ihrer Worte achten sollten, wie stark der Einfluss nonverbaler Kommunikation auf Klartext ist und wie Sie diese geschickt für eine erfolgreichere Kommunikation einsetzen können. Zum Abschluss erhalten Sie wertvolle Fragen zur Gesprächsvorbereitung. So wird Klartext zum Kinderspiel!

## 2. Was hindert Sie, Klartext zu reden?

Es gibt viele Gründe, warum es uns nicht gelingt, Klartext zu reden. Bevor wir uns den Grundlagen klarer Kommunikation widmen, lade ich Sie ein, sich einen Moment Zeit zu nehmen und Ihre persönlichen Gründe für mangelnden Klartext zu reflektieren:

### ARBEITSBLATT



#### Mein Verhältnis zu Klartext

Nehmen Sie sich für die nachfolgenden drei Fragen kurz Zeit – und seien Sie dabei so ehrlich wie möglich zu sich selbst:

a) Was hindert mich daran, Klartext zu reden?

.....  
.....  
.....  
.....

b) In welchen Situationen gelingt es mir gut?

.....  
.....  
.....  
.....

c) Was ist dann anders?

.....  
.....  
.....  
.....