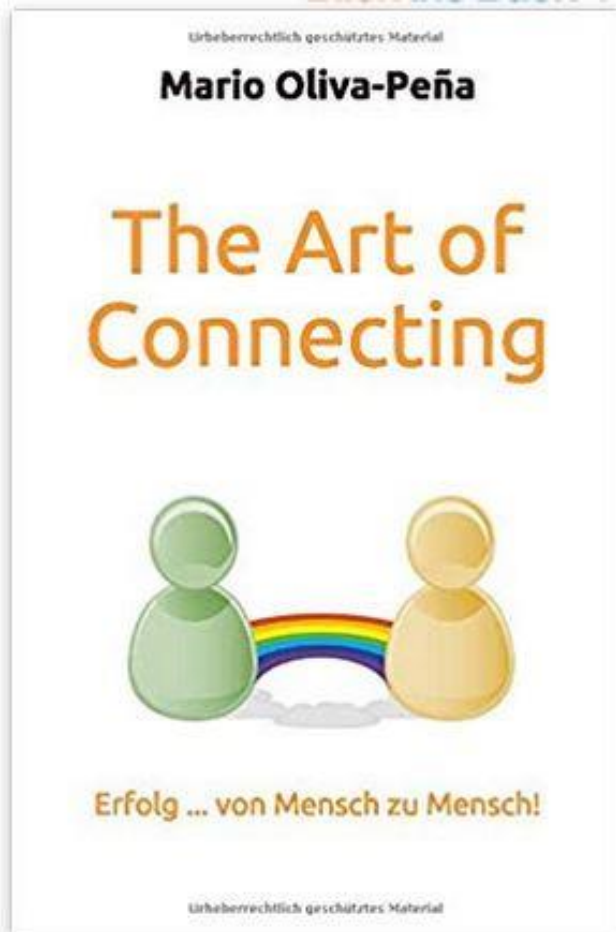


## Auszug aus dem Buch



# **The Art of Connecting:**

## **Erfolg...von Mensch zu Mensch!**

Wie Sie durch Emotionale Intelligenz die Sogwirkung von Vertrauen aufbauen und Ihre Beziehungen aufs nächste Level bringen!

Ein Einblick in das Kommunikationssystem



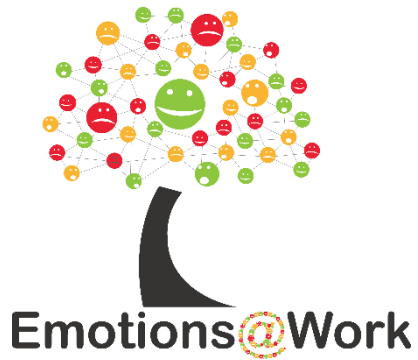
Text Copyright © Mario Oliva-Peña 2019

Alle Rechte vorbehalten / All rights reserved

Kontakt / Feedback:

[mario@mario-oliva.de](mailto:mario@mario-oliva.de)

[www.mario-oliva.de](http://www.mario-oliva.de)



**„Erfolg geht nicht alleine,  
sondern gelingt immer nur auf der  
Basis  
von zwischenmenschlichem Erfolg“**

Mario Oliva

## Einleitung

Willkommen zu **The Art of Connecting**,

Erfolg hat man nie alleine! Nachhaltiger Erfolg geschieht nur auf Basis von zwischenmenschlichem Erfolg. Was hilft es Ihnen als Verkäufer, wenn Sie das beste Produkt haben, aber der Kunde Sie nicht mag? Was hilft es Ihnen, wenn Sie als Trainer die besten Inhalte haben, aber die Seminarteilnehmer Sie nicht mögen und Ihnen daher nicht zuhören? All das gilt, wenn Sie mit Ihren Produkten und Dienstleistungen nicht alleine auf dem Markt sind, sondern wenn mehrere Unternehmen oder Personen diese – identisch, oder in ähnlicher Form – anbieten. Außer Kraft wird dies nur dann gesetzt, wenn Sie ein Monopol haben und alleiniger Anbieter auf dem Markt sind. Aber wer ist das heutzutage schon?

In diesem Buch „The Art of Connecting – Erfolg...von Mensch zu Mensch!“ bekommen Sie Wissen, Tools und Strategien an die Hand, um Ihre zwischenmenschlichen Beziehungen – seien sie privater oder beruflicher Natur – aufs nächste Level zu bringen, um die Basis für weiteren Erfolg zu schaffen.

Mein Name ist Mario Oliva-Peña. Seit mehr als 15 Jahren arbeite ich als Trainer, Coach und Speaker europaweit und in drei Sprachen. In all dieser Zeit durfte ich mit Tausenden

von Menschen arbeiten und habe gelernt, wie wichtig Emotionen für die Gesundheit, Erfolg und ein gutes Miteinander sind. Daher ist die globale Überschrift für all meine Tätigkeiten EMOTIONS@WORK, was zwei Bedeutungen hat. Zum einen geht es um Emotionen bei der Arbeit, also, wie sie entstehen, funktionieren und wirken, und zum anderen um Emotionen in der Arbeitswelt. Über die Jahre hinweg habe ich mich durch meine Berufserfahrung und das intensive und kritische Studium unzähliger Werke, Artikel, Webinare und Vorträge in die verschiedensten Bereiche eingearbeitet, um Emotionen und menschliches Verhalten zu studieren und die relevanten zwischenmenschlichen Mechanismen zu finden, die uns Menschen verbinden. Daraus ist ein Kommunikationssystem entstanden, das ich EMOTIONAL REALITY nenne und das die wichtigsten Erkenntnisse – sogenannte Golden Nuggets – aus Rhetorik, Psychologie, buddhistischer Psychologie, Neurowissenschaften, Kommunikation, Körpersprache, Erfolgspsychologie, Motivation, Emotionsforschung, Psycholinguistik und auch Spiritualität in sich vereint. Quasi eine Essenz aus allen Bereichen mit dem Motto und dem Ziel, den Erfolg...von Mensch zu Mensch zu verstehen und bewusst daran arbeiten zu können. Zusätzlich habe ich zu diesem System eine Bildersprache entwickelt, die es den Lernenden erleichtert, die Inhalte schnell zu erfassen, zu verarbeiten

und ohne Umschweife praktisch anzuwenden. Denn: der Mensch denkt in Bildern.

In diesem Buch THE ART OF CONNECTING finden Sie einen Auszug aus dem EMOTIONAL REALITY System, der Ihnen einen Einblick in die Inhalte, Bilder, Tools und Strategien des Systems und deren Einfachheit und Wirkungskraft geben soll.

An wen richtet sich dieses Buch?

An alle Menschen, die verstanden haben, dass Erfolg immer auch von zwischenmenschlichem Erfolg abhängt, und die daran arbeiten möchten, ihre Fähigkeit, vertrauensvolle Beziehungen zu gestalten, zu verbessern.

Das System besteht aus vier Säulen, die an Daniel Golemans Werk „Emotionale Intelligenz“ angelehnt sind und später noch genauer erklärt werden.

Mit diesem Buch möchte ich Sie dazu einladen, das Handy und den Laptop wegzulegen und sich mit sich selbst und mit Ihren Mitmenschen auseinanderzusetzen. Ich lade Sie ein auf eine Reise ins Innere, um Emotionen, deren Wirkungsweisen und Mechanismen zu verstehen und sich aktiv bewusst zu machen, wie Emotionale Realitäten entstehen und welche Wirkung sie auf zwischenmenschliche Beziehungen haben. Da diese Mechanismen universal sind, und weil Menschen weltweit

so funktionieren, wird Ihnen das EMOTIONAL REALITY System die Werkzeuge an die Hand geben, um grenzenlos erfolgreich zu sein ... von Mensch zu Mensch!

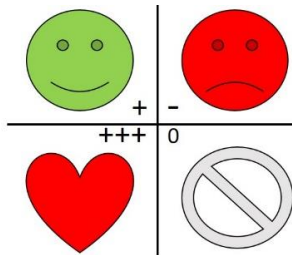
Herzlichst,

Ihr

Mario Oliva-Peña



## Der erste Eindruck – Eröffnung eines Beziehungskontos



Emotionen sind die Währung des Beziehungskontos

Für den ersten Eindruck gibt es bekanntlich keine zweite Chance.

Aber was passiert eigentlich beim ersten Eindruck?

Unser Gehirn ist in erster Linie ein Überlebenstool und hilft uns, Gefahren von uns abzuwenden.

Sobald wir eine Person zum ersten Mal sehen, trifft unser Gehirn eine Sofort-Entscheidung über diesen Menschen und wir stecken ihn in eine von vier Kategorien – Freund, Feind, nicht relevant oder potenzieller Partner. Dort bleibt diese Person erst einmal, bevor der weitere Verlauf des

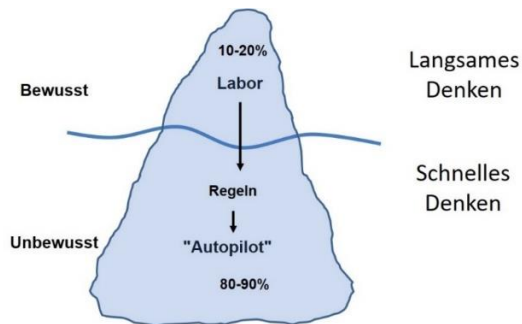
Gesprächs darüber entscheidet, ob sie in eine andere Kategorie kommt. Allerdings – und das ist ein psychologischer Fakt – ist unser Gehirn darauf gepolt, dass wir nach Verhalten suchen, das unseren ersten Eindruck bestätigt. Manchmal erfinden wir sogar Geschichten in unserem Kopf, nur um unseren ersten Eindruck zu bestätigen. Deshalb ist es wichtig, welchen ersten Eindruck wir hinterlassen, ob wir Freund, Feind, potenzieller Partner oder nicht relevante Person sind.

Außerdem wird beim ersten Eindruck ein sogenanntes Beziehungskonto eröffnet. Die Währung dieses Kontos sind Emotionen, die bei uns und bei anderen ausgelöst werden; sie sind entscheidend für den „Kontostand“ bzw. für Guthaben oder Defizit.

Löst eine Person beim ersten Eindruck positive Emotionen aus, packen wir sie in die Freundeskategorie. Löst sie negative Emotionen aus, packen wir sie in die Feindeskategorie. Stecken wir die Person in die Kategorie „nicht relevant“, hat sie gar keine Emotionen bei uns ausgelöst, folglich ist auch kein Beziehungskonto entstanden. Und löst eine Person sehr starke, positive Emotionen aus, stecken wir sie in die Kategorie „potenzieller Partner“ und wir fühlen uns von dieser Person sehr angezogen.

Ab diesem Zeitpunkt „läuft“ das Beziehungskonto andauernd mit und wir erhöhen unser „Guthaben“ bei der anderen Person durch positive Emotionen, die wir in ihr auslösen und wir minimieren das Guthaben, bzw. kommen in ein Defizit, durch negative Emotionen. Natürlich gilt dies beiderseits. Umso höher unser Guthaben beiderseitig wird, umso besser, stabiler und vertrauensvoller wird unsere Beziehung zueinander. Umso weniger unser Guthaben wird, umso instabiler, fragiler und weniger vertrauensvoll wird unsere Beziehung.

## Schnelles Denken vs. langsames Denken – oder: Autopilot vs. bewusstes Handeln



**Raus aus dem Autopilot – Handeln Sie bewusst!**

Bewusstes Handeln hilft bei der Persönlichkeitsentwicklung und bei der Gestaltung von Beziehungen. Bewusstes Handeln ist eine Kernthematik des EMOTIONAL REALITY Systems.

Demzufolge klingt es beinahe ernüchternd, wenn man von dem Neurowissenschaftler Prof. Häusel erfährt, dass in der Realität lediglich 10-20% unseres täglichen Handelns bewusst stattfinden und stolze 80-90% über einen Autopiloten gesteuert werden. Der Nobelpreisträger Kahneman schlägt in dieselbe Kerbe. Er beschreibt, dass

es in unserem Gehirn zwei Systeme gibt – das schnelle und das langsame Denken.

Lassen Sie mich an dieser Stelle zwei Beispiele anführen:

Wenn ich Sie auffordere, sich ein brennendes Auto vorzustellen, so haben Sie sofort ein entsprechendes Bild vor Augen, bzw. in Ihrem Kopf. Dieses Bild basiert auf Ihrer Lebenserfahrung. Das ist das schnelle, unbewusste Denken, auch Autopilot genannt.

Wenn ich hingegen das Ergebnis der Multiplikation von 17 mit 89 von Ihnen verlange, dann erfordert das bewusste Handeln (hier in Form von Nachdenken / Rechnen) enorm viel Energie und es wird etwas länger dauern, bis Sie das Ergebnis haben. Das ist das langsame, bewusste Denken, auch Labor genannt.

Es verhält sich demnach wie bei einem Eisberg: Im Labor (bewusstes, langsames Denken) entwickelt der Mensch durch Erfahrung gewisse Regeln, die ihm helfen, Situationen in seinem Leben zu meistern. Da dieses Denken viel Energie verbraucht (bis zu 20% der Körperenergie) und der Mensch ein energiesparendes Wesen ist, werden diese erprobten Regeln / Verhaltensweisen im Unterbewusstsein abgelegt.

*Beispiel: Autofahren*

*Als ich in der Fahrschule war und erlernte, wie man ein Auto fährt, war das Ganze anfangs sehr überwältigend und anstrengend für mich. Ich musste mich bewusst auf die vielen Dinge, die gleichzeitig ablaufen müssen, konzentrieren. Gas geben, kuppeln, bremsen, Gang schalten, blinken, Schulterblick, Verkehr beobachten, Verkehrsschilder lesen ...etc.*

*Mit der Zeit bekam ich immer mehr Übung und Erfahrung.*

*Heute kommt es vor, dass ich mehrere Hundert Kilometer fahre, nebenbei das Radio bediene, esse, trinke, telefoniere (über die Freisprechanlage natürlich) ...etc. und ich mir dann irgendwann mal denke: Wer ist eigentlich die letzten 20 km gefahren?*

Kennen Sie das?

Der Zugriff auf diese abgelegten Regeln / Verhaltensweisen kann blitzschnell erfolgen und uns sicher durch unseren Alltag leiten. Da wir bei bis zu 90% unseres täglichen Verhaltens auf diese gespeicherten Verhaltensmuster zurückgreifen, kann es oft passieren, dass wir immer wieder das Gleiche tun, obwohl wir uns vielleicht ein anderes Ergebnis in der Situation erhoffen. An dieser Stelle möchte ich gerne ein Zitat anbringen, das angeblich von Albert Einstein stammt:

**Die Definition von Wahnsinn ist, immer wieder das  
Gleiche zu tun  
und andere Ergebnisse zu erwarten.**

Von wem dieses Zitat auch sein mag, es ist wahr. Daher ist es wichtig, dass wir bewusst handeln, um Beziehungen und / oder Situationen aktiv zu gestalten und uns nicht nur auf unseren Autopiloten / unsere eingefahrenen Verhaltensmuster verlassen.

Daher: Raus aus dem Autopilot und bewusst handeln!

## Jeder Mensch lebt in seiner eigenen Realität



Jeder Mensch lebt in seiner eigenen Realität! Jeder Mensch hat seinen eigenen Blickwinkel und einen Filter, mit dem er auf die Wirklichkeit schaut. Dieser Filter wird durch unterschiedliche Aspekte, zum Beispiel durch Erfahrung, Bildung, soziales Umfeld, Werte, Ziele, Emotionen, etc. beeinflusst. Aus dem Überangebot von Reizen, die tagtäglich durch Medien und natürlich auch im analogen Leben, auf uns einströmen, filtern wir uns nur die Sachen heraus, die wir bereits kennen und die relevant für



uns sind. Wir nehmen also nur bewusst wahr, worauf wir uns fokussieren, der Rest geht buchstäblich an uns vorbei. Auch dies ist eine Schutzfunktion des Gehirns. Würden wir alle Reize, die auf uns einströmen, bewusst wahrnehmen, würden wir verrückt werden. Pro Sekunde (!) strömen Daten im Umfang von ca. 11.000 Powerpoint-Folien auf uns ein. Bewusst nehmen wir pro Sekunde lediglich eine Powerpoint-Folie wahr.

Jeder Mensch erlebt unterschiedliche Aktivitäten anders. Dies ist eine der zentralsten Aussagen, denn die einzig(e) richtige Realität gibt es nicht. Es gibt die Wirklichkeit und die Art und Weise, wie wir diese Wirklichkeit sehen, und was wir überhaupt von ihr wahrnehmen, formt unsere eigene Realität.

Jeder Mensch ist Experte für seine eigene Realität.

*Beispiel:*

*Ein Buschmann mag Insektenlarven als Delikatesse ansehen, bei den meisten von uns erzeugen sie Ekel. Mein Nachbar hat Angst vor Hunden, weil er einmal gebissen wurde, aber für die meisten Menschen ist der Hund ein treuer Begleiter und Freund.*

Jeder Mensch nimmt die Wirklichkeit durch einen sogenannten Wahrnehmungsfilter wahr. Dieser ist geprägt durch verschiedene Aspekte wie Erfahrung, Persönlichkeit, Glaubenssätze, Bildung, soziales Umfeld, Kultur, Ziele, Werte ...etc. Da diese Aspekte bei jedem Menschen anders ausgeprägt sind, entsteht eine andere Sichtweise / Wahrnehmung der Wirklichkeit. Somit lebt jeder in seiner eigenen Realität. Diese Realitäten können sich in Bereichen überschneiden, allerdings können diese Realitäten auch sehr weit auseinander gehen.

### Realitäten erforschen, synchronisieren und austauschen statt zu bekämpfen



Lat. *Communicare*: „etwas gemeinsam machen; vereinen; teilnehmen lassen...etc.“

Durch Kommunikation tauschen wir unsere Realitäten aus. Ein Fakt, der es nicht unbedingt einfacher macht, da Kommunikation an sich auch noch sehr vielschichtig ist, und es zudem viele Variablen gibt, die es zu beherrschen

gilt, um das Gesagte so zu vermitteln, wie es auch gemeint ist. Ein Aneinander-Vorbei-Reden mit der Folge von Missverständnissen und Konflikten kann eintreten. Wir alle kennen das.

Daher ist es sehr wichtig, kommunikativ geschult zu sein und vor allem zu wissen, dass jeder Mensch in seiner eigenen Realität lebt.

Hierzu ein paar Tipps für den Alltag:

Tipp 1: Erforschen Sie die Realität des Anderen!

Um mit einer Person bewusst und angemessen umgehen zu können, ist es von größter Wichtigkeit zu wissen, in welcher Realität diese Person lebt. Welches Wissen, welche Ansichten, welche Erfahrungen, welche Wünsche, Ziele und Hoffnungen hat diese Person? Aber auch welche Ängste, Sorgen und Nöte treiben unser Gegenüber an? Welche Werte und Motive bestimmen das Handeln des/der Anderen?

In Anlehnung an Prof. Hartwig Eckert, Experte auf dem Gebiet der nonverbalen Kommunikation sowie der Gesprächsanalyse (*Discourse Analysis*), möchte ich Folgendes postulieren:

„Je besser ich mein Gegenüber verstehe, umso einfacher habe ich es mit ihm!“

Dies ist eine Einstellung, die uns im Alltag und im Umgang mit Anderen weiterbringt.

Tip 2: Tauschen Sie Realitäten aus und sprechen Sie in Sichtweisen!

In Kommunikationssituationen ist es hilfreich, in Sichtweisen zu sprechen, da dies nicht angreifbar ist und somit weniger Konfliktpotenzial birgt. Oft passiert es allerdings, dass man seine eigene Realität / Sichtweise – gewollt oder ungewollt – als allgemeingültig darstellt. Dies wird von Anderen dann oft als Kritik oder Angriff auf ihre Sichtweise / Realität gewertet und es können Konflikte entstehen.

*Beispiel: Automarke*

*Wenn ich z.B. sage: „X sind die besten Autos!“, dann stellt das meine Sichtweise / Realität dar. Die Art und Weise, wie ich diese Aussage treffe ist aber allgemeingültig. So kann es passieren, dass Andere sich angegriffen fühlen und Dinge sagen wie: „So ein Schwachsinn! Y sind die besten Autos!“. Worauf ich wieder antworten würde: „Nein! X!“ Der Andere erwidert: „Nein! Y!“ ...usw.*

Sie sehen, daraus entsteht eine Dynamik in dem Gespräch, die eher Konflikte befeuert als einen produktiven Austausch. Der Fehler ist, dass die eigene Realität / Sichtweise als allgemeingültig formuliert wurde. Besser wäre Folgendes:

### *Beispiel 2: Automarke*

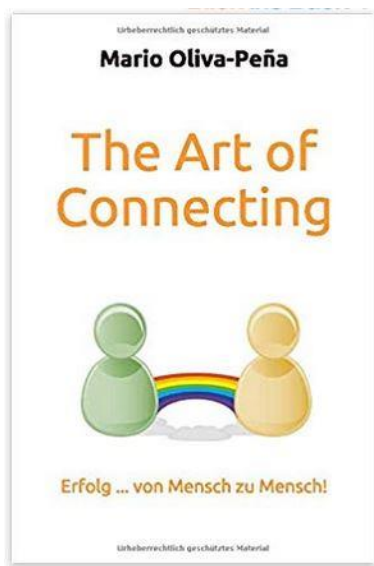
*Wenn ich z.B. sage: „Aus meiner Sicht sind X die besten Autos!“. Dann könnte mein Gegenüber darauf antworten: „Das sehe ich nicht so. Aus meiner Sicht sind Y die besten Autos.“ Jetzt tauschen wir Sichtweisen aus und der Dialog lädt eher zum Hinterfragen der Sichtweisen / Realitäten ein. Zum Beispiel: „Warum sind aus Deiner Sicht X die besten Autos?“ Darauf könnte ich antworten: „Weil..... Warum sind Y für Dich die besten Autos?“...usw.*

Sie sehen, durch den Austausch von Sichtweisen / Realitäten entsteht eine völlig andere, konstruktive Gesprächsdynamik, die wenig Möglichkeiten für Angriffe und / oder Konflikte bietet.

Tipp 3: Synchronisieren Sie Ihre Realität mit der Realität des Anderen


Versuchen Sie, in Gesprächen mit dem Gegenüber das Gemeinsame zu finden, sprich Sachverhalte, die in beiden Realitäten gleich sind. Versuchen Sie dann im weiteren Verlauf des Gesprächs auf dem Gemeinsamen aufzusetzen und ihre Sichtweisen auszutauschen. Vergrößern Sie das Gemeinsame. So synchronisieren Sie ihre Realitäten. Manche Aspekte oder Sichtweisen lassen sich nicht miteinander verbinden. Hier gilt die von Vera F. Birkenbihl postulierte Herangehensweise: „Wenn man sich nicht einigen kann, muss man sich ZWEINIGEN“. Das bedeutet, dass man akzeptiert, dass der eine es so sieht und der andere es eben anders sieht.

### Ende des Auszugs aus dem Buch



## Nachwort:

Die Inhalte des Buches sind ein Auszug aus dem EMOTIONAL REALITY Kommunikationssystem:



**EMOTIONAL REALITY –  
Emotionale Intelligenz in der Praxis!**

**EMOTIONAL REALITY**  
The Key to Emotional Intelligence  
by Mario Oliva-Pena

- ...ist ein **modernes, ganzheitliches Kommunikationssystem**
- ...basiert auf **vier Säulen**
- ...vereint **praktisches Wissen, Strategien und Tools** aus klassischen Modellen und neuesten Erkenntnissen unterschiedlicher Wissenschaftsbereiche (z.B. Psychologie, Kommunikation, Neurowissenschaft, Emotionsforschung, Körpersprache, Persönlichkeitsentwicklung, Erfolgspsychologie, zwischenmenschliche Beziehungen...etc.)
- ...ist durch seine **Bildersprache** leicht zu erlernen und praktisch anwendbar
- ...macht Emotionale Intelligenz **praktisch anwendbar**
- ...fördert die „**direkte, offene und wertschätzende Kommunikation**“
- ...unterstützt dadurch die **Persönlichkeitsentwicklung**
- ...unterstützt den **bewussten Aufbau** von **Vertrauen** und zwischenmenschlichen **Beziehungen**

Für Fragen, Feedback und Bookings kontaktieren Sie mich gerne unter:

[mario@mario-oliva.com](mailto:mario@mario-oliva.com)

[www.mario-oliva.com](http://www.mario-oliva.com)

## Literaturhinweise & Quellen

Navarro, Joe: Menschen lesen; mvg Verlag (18. Oktober 2010)

Ekman, Paul: Gefühle lesen; Springer; Auflage: 2. Aufl. 2010 (21. Oktober 2016)

Robbins, Tony: Awaken the giant within: Simon & Schuster UK; Auflage: New ed (2. Januar 2001)

Madanes, Cloe & Robbins, Anthony: Relationship Breakthrough; RODALE PR (16. April 2013)

Kornfield, Jack: Das weise Herz; Arkana; Auflage: 10 (3. November 2008)

Eckert, Hartwig, Prof: Sprechen Sie noch oder werden Sie schon verstanden?; Ernst Reinhardt Verlag (2012)

Häusel, Hans-Georg: Think Limbic; Haufe-Lexware; Auflage: 4 (8. Juni 2005)

Goleman, Daniel: Emotional Intelligence; Bantam (1. Juli 1996)

Goleman, Daniel: Social Intelligence; Arrow (6. September 2007)

Glaser, Judith E.: Conversational Intelligence; Bibliomotion; Auflage: Reprint (1. November 2016)

Berne, Eric: Spiele der Erwachsenen; Rowohlt Taschenbuch; Auflage: 19. Auflage, Neuausgabe (1. März 2002)

Bowden, Mark: Tame the primitive Brain; Wiley; Auflage: 1. (8. März 2013)

Kahneman, Daniel: Thinking fast and slow; Penguin (10. Mai 2012)

Voss, Chris & Raz Tahl: Never split the difference; Random House Business (23. März 2017)

Bilder: Pixabay; <https://pixabay.com/de/>