

Probleme im Gehen entschärfen

Kommunikation. Der Mensch kommuniziert immer: entweder offen oder versteckt – Schlagfertigkeit ist wichtig

IM
DIALOG



KURIER-SERIE

VON ALOIS ZANGERLE

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

Paul Watzlawick

Der Mensch kommuniziert in jeder Lage seines Lebens. Wenn er nicht mehr kommuniziert, ist er tot. Der österreichisch-amerikanische Kommunikationswissenschaftler Watzlawick berücksichtigt dabei auch den Aspekt der nonverbalen Kommunikation, also Gesten, Mimik und Verhalten. Im idealen Fall sollten sich die verbale und die nonverbale Kommunikationsebene nicht widersprechen. Für Watzlawick ist nicht nur der Inhalt entscheidend, sondern auch WIE man etwas sagt (oder nicht sagt), oder WIE man sich verhält. Der Mensch kommuniziert immer und überall, in allem, was er tut.

In jeder Nachricht stecken viele Botschaften. Meistens versteckte, die es zu erkennen gibt. Gesagt ist nicht verstanden. Verstanden ist nicht einverstanden. Einverstanden ist nicht ausgeführt. Ausgeführt ist nicht beibehalten.

Sokrates der Geher

Wenn ein Gespräch komplett aus dem Ruder läuft, hilft es, wenn man sich an den guten alten Sokrates erinnert. Sokrates lud gerne zu Gehungen ein. Wenn zwei Menschen, die verschiedene Auffassungen vertreten, sich nicht frontal gegenüber sitzen, sondern gemeinsam einen Weg zurücklegen, macht das mit beiden etwas. Sie bewegen sich wortwört-



Den gleichen Weg zu gehen erleichtert es, auch gedanklich einen gemeinsamen Weg zu gehen

lich in die gleiche Richtung und müssen auch ihre Schritte anpassen. Das erleichtert es auch gedanklich einen gemeinsamen Weg zu gehen und Lösungen für ein Problem zu finden. Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass jene Beziehungen am längsten halten haben, wo beide Partner regelmäßig miteinander gehen.

Ein Schlag und fertig

Kommunikation ist nicht nur im beruflichen, sondern auch im privaten Bereich enorm wichtig. Was tut man, wenn es einem im wahrsten Sinne des Wortes die Rede verschlägt? Man ist sprachlos. Das muss nicht sein. Auch darauf kann man sich vorbereiten. Schlagfertigkeit ist gefragt – ein Schlag und fertig.

Man kann Schlagfertigkeit bis zu einem gewissen Grad lernen. Bei verbalen Angriffen hilft es nicht, den Mund aufzumachen, tief Luft zu holen und den Mund wieder zu schließen. Man muss reagieren.

Zwei Beispiele für Schlagfertigkeit. Am 1. Oktober 1996 trafen im amerikanischen Fernseh-Wahlkampf Bill Clinton und sein Herausforderer Bob Dole aufeinander. Dole: „Viele Amerikaner haben den Glauben an Ihre Regierung verloren, sie sehen dort nur neue Skandale.“ Clinton brachte die Debatte sofort auf ein höheres Niveau: „Gegenseitige Attacken bringen nichts. Sie schaffen keine neuen Jobs. Sie erziehen keine Kinder. Sie lösen keine Probleme.“ Er hatte die Angriffe ein-

fach abgeschmettert, indem er wichtige nationale Ziele ansprach.

Das zweite Beispiel. Während einer Abendveranstaltung wurde der englische Premierminister Winston Churchill von einer gewissen Lady Astor attackiert. Offenbar missfiel ihr das eigenwillige Auftreten des Staatsmannes und sie sagte zu ihm: „Wenn ich Ihre Frau wäre, würde ich Ihnen Gift geben.“ Churchills Reaktionszeit war ebenso kurz wie seine Antwort: „Wenn ich Ihr Mann wäre, würde ich es nehmen.“ Klassischer Gegenkonter.

Ein weiteres Beispiel: Die neue Sekretärin sagt zu ihrem Chef: „Ich kann Ihre Schrift nicht lesen.“ Der Chef entgegnet: „Ich gebe Ihnen vier Monate, um

meine Schrift zu erkennen und zu entziffern.“ Darauf die Sekretärin: „Ich gebe Ihnen zwei Wochen, so zu schreiben, dass ich es lesen kann.“

Es ist eminent wichtig, dass wir in allem unserer Tun, vor allem beim Sprechen, positiv sind. Positives zieht an, Negatives nicht. Haben Sie eine positive Einstellung sich selbst gegenüber. Der erste Eindruck zählt. Die Engländer sagen: „There is no second chance for the first impression.“

Alois Zangerle ist Unternehmensberater und akademischer Exportkaufmann.



INTERNET

www.alois-zangerle.at
office@alois-zangerle.at