

DIE

100

GIFTIGSTEN

Sätze der Welt

und was wir stattdessen sagen sollten!

etikettiert von

Michael Rossié

Kann man jemanden mit Worten umbringen? Aber natürlich. Ein falscher Satz, und der andere geht unter die Decke, und wenn ich das ständig mache.... Worte sind nicht das schnelle Gift, bei dem man wenige Minuten nach der Einnahme umkippt, sondern die falschen Worte sorgen für diese schleichende Vergiftung wie Umweltverschmutzung oder Strahlung.

Wenn Sie jetzt wüssten, welche Sätze das sind, wenn Ihnen klar wäre, wann Sie die toxischen Wortgebilde benutzen und was es für Alternativen gibt, sollten Sie so nach und nach dazu kommen, fast nur noch gesunde, gewinnbringende Wertschätzende Gedanken laut zu formulieren und dadurch wird nicht nur das eigene Leben schöner und reicher, sondern möglicherweise die Welt gleich mit.

Lernen Sie die 100 wichtigsten Giftcocktails für jede Beziehung kennen - beruflich oder privat. Jeweils ca.4300 Zeichen.

1. War das so schlimm, mir zuzuhören?

Foul nach Spielende

Die Lust am Nachtreten!

Das Telefon klingelte am späten Nachmittag. Die Nummer war unterdrückt. Die Dame im Call-center einer Telefongesellschaft wollte, dass ich meinen Telekommunikationsanbieter wechsle. Ich war sehr kurz angebunden, ja vielleicht sogar regelrecht unhöflich. Ich hasse diese Überfälle am Telefon. Wie jemand auf die Idee kommt, so neue Kunden zu gewinnen, ist mir völlig schleierhaft. Also war ich ganz entgegen zu meinem sonstigen Verhalten sehr unwirsch, ärgerlich, laut. Aber ich habe nicht aufgelegt. Die Dame am anderen Ende war nett. Die war sehr nett. Nicht das übliche Verkäufer-BlaBla (Spreche ich mit Herrn Rossiii?), sondern wir hatten eine nette kleine Unterhaltung. Nachdem ich zweimal gelacht hatte, hat sie mich gefragt, ob sie mir mal ein unverbindliches Angebot schicken dürfe. Ich sagte ihr zu, mir das mal anzusehen und war schon dabei aufzulegen, als der Satz kam: **War das jetzt so schlimm, mir zuzuhören?** Sie ahnen, wie die Geschichte ausging. Als die Unterlagen per Post kamen, flogen sie in den Papierkorb, ohne dass ich den Umschlag auch nur aufgemacht hätte. Was denkt die sich! Mich vorzuführen. Ich bin der Kunde! Ich bin der Entscheider. Die kann mich mal!

Davon abgesehen, dass diese Dame am Telefon einen Beruf ausübt, der eigentlich verboten ist, können wir schon einen Moment Mitleid mit ihr haben. Da hat sich so viel Frust angehäuft über die vielen unfreundlichen Menschen, die nicht angerufen werden wollen, dass sie jetzt mal sagen musste, wie ungerecht das doch ist. Dafür suchte sie sich den ersten freundlichen Menschen seit langem aus, und das war ich. Es hätte nichts gekostet, das runterzuschlucken und es ist nichts gewonnen, mir zu sagen, dass ich am Anfang ruhig ein bisschen freundlicher hätte sein können. Sie wusste, dass dieser Satz einen hohen Prozentsatz Gift enthält, aber da war noch eine Rechnung offen, da war noch etwas im Ungleichgewicht, und sie wollte nur zu gerne das Gleichgewicht wieder herstellen.

Auch im Privatleben haben wir in solchen Situationen immer wieder die Hoffnung, der andere wird doch jetzt, nachdem er sich beruhigt hat, einsehen, dass er falsch lag und wir in jeder Beziehung Recht hatten. Aber das tut er nicht. So viel Einsicht ist zu viel verlangt.

Es gibt von diesem Satz eine Menge Variationen: Na siehst du, geht doch! oder Das habe ich doch gleich gesagt! oder Lohnt sich doch, mir zu glauben, oder? Immer geht es darum, wenn alles schon zu Ende ist,

nochmal einen Punkt zu machen. Man ist sich einig, das Problem ist geklärt, beide wissen, was zu tun ist. Aber obwohl das Gespräch gut ausgegangen ist und man sich durchgesetzt hat oder der andere offene ist für die eigenen Ideen: Es ist dieser kleine Stachel, der piekt und Schmerzen verursacht.

Wir alle sind fest davon überzeugt, dass unsere persönliche Befindlichkeit in der täglichen Kommunikation eine sehr geringe Rolle spielt. Es geht uns ja immer nur um das Problem. Aber das ist falsch. Wenn wir uns angegriffen fühlen, rückt das Problem an die zweite Stelle. Paradoxerweise sehen wir vielleicht ein, dass der Andere Recht hat, aber er darf uns bitte nicht vorwerfen, dass wir das so spät gemerkt haben. Dabei wissen wir doch aus eigener Erfahrung nur zu gut, wie schwer es ist, die Meinung zu ändern, etwas einzusehen, das Gegenteil gut zu finden, von dem, was man gedacht oder geglaubt hat. Aber es tut eben weh, im Recht zu sein und trotzdem dumm angedet oder beschimpft worden zu sein.

Widerstehen Sie der Versuchung zurückzuschlagen. Was wollen Sie denn damit erreichen? Ihr Ego pflegen? Am besten wäre es, eine Erwiderung herunterzuschlucken, nicht darauf einzugehen, tief durchzuatmen. Sie haben sich durchgesetzt, freuen Sie sich! Die Gefahr ist viel zu groß, dass der andere wieder einen Rückzieher macht, um besser dazustehen. Sind Sie gut mit dem anderen befreundet, könnten Sie mit ihm bei Gelegenheit nochmal drüber reden. Am besten aber nicht jetzt.

Wenn Sie es doch tun, dann sollten Sie eines auf keinen Fall: Sich einreden, dass es Ihnen ja nur um die Sache geht. Nein, wenn Sie so einen Satz sagen, geht es ums Rechthaben, ums Besserwissen, ums Nicht-einstecken-können. Das ist sehr sympathisch, weil wir dieses Gefühl alle gut kennen und es gut nachfühlen können- Aber die Welt wird dadurch kein bisschen friedlicher.

2. Mir ist aufgefallen...

Gut gemeint ist auch ganz schlecht

Verdächtig, verdächtig...

Es war ein Lehrbuch für Führungskräfte, wie die am besten mit ihren Mitarbeitern kommunizieren sollten. Da waren viele gute Tipps drin, wie man beraten sollte, wie man überzeugt und wie man Feedback gibt. Und da ja nun jeder weiß, dass man ein Feedback nicht mit dem Vorschlaghammer gibt (obwohl es trotzdem noch in vielen Unternehmen so verabreicht wird), waren gleich ein paar Formulierungen mitgeliefert, die man sich sozusagen zur direkten Anwendung einfach merken musste. Wenn also der Mitarbeiter wiederholt während wichtiger Meetings eingeschlafen ist, könnten Sie ihn doch so darauf ansprechen: "**Herr Müde, mir ist aufgefallen...**, *dass Sie gestern beim Meeting eingeschlafen sind.*" Einfach, oder? Ein leicht verdaulicher Satz, kein Gift zu erkennen, oder? Doch... der ist sogar sehr giftig.

Denn, da merkt man gleich die gute Absicht. Da macht einer, was im Lehrbuch steht, da versucht jemand alles richtig zu machen. Herr Müde bemerkt die gute Absicht auch, interpretiert sie ein wenig anders und entdeckt das Gift. Warum muss man mit ihm so vorsichtig sprechen? Ist er aufbrausend, wenn man schwierige Dinge mit ihm bespricht? Muss man Angst vor ihm haben? Ist es so schwierig mit ihm, dass man sich nur schrittweise herantasten darf?

Es kann Ihnen auffallen, dass dieses Jahr die Bäume deutlich früher grün werden als im letzten Jahr, oder dass es immer mehr Elektroautos gibt. Aber dass es Ihnen auffällt, dass jemand schläft, ist schon sehr, na ja, sagen wir mal therapeutisch. Stellen Sie sich vor, sie sagten zu Hause. "Schatz, mir ist aufgefallen, dass es gestern Schweinebraten gab!" oder "Sohn, ich habe bemerkt, dass Du eine schwarze Jeans trägst" oder "Mama, mir fällt auf, dass Du Dich ärgerst." Möglicherweise wird das die Situation nicht vereinfachen, sondern verschärfen.

Nun wäre das ja nicht schlimm, wenn jemand etwas sehr vorsichtig formuliert, obwohl es eine Tatsache ist. Aber es drängt sich natürlich sofort die Frage auf, warum er oder sie das tut. Das kann ja eigentlich nur damit zu tun haben, dass der Sprecher glaubt, er müsse aus Rücksicht auf den Empfänger so formulieren. Das wird die meisten Empfänger von Feedback wundern oder irritieren und im schlimmsten Fall aufregen.

Die Kunst ist es ja gerade in einer solchen Situation, die vielleicht ein wenig Fingerspitzengefühl verlangt, den anderen gerade nicht merken zu lassen, dass es eine Situation ist, in der ein bisschen Fingerspitzengefühl verlangt

wird. Ich kann das offen ansprechen: "Es fällt mir schwer, darüber zu sprechen...", aber wenn man das versteckt tut, wendet man einen Trick an, und der ist fast allen Menschen, die ihn bemerken, verdächtig. Auch von diesem Satz gibt es eine Menge Variationen: "Ich habe beobachtet, dass Sie zu spät kommen." oder „Ich habe bemerkt, dass Sie sehr viele Folien haben", oder einer meiner Lieblingssätze: "*Mir ist zu Ohren gekommen, dass...*" Wer das im Privatleben sagt, war gerade in einem schlechten Seminar für wertschätzende Kommunikation. (Lediglich wenn Sie von einem Gerücht gehört haben, wäre so ein Satz ein bisschen gestelzt, aber möglich.)

Außerdem ist es ja gar nicht das, was man sagen will. Man will nicht über die Möglichkeit sprechen, bei einer Sitzung ein Nickerchen zu machen. Nein, man spricht das Thema an, weil man sich geärgert hat, sich wundert oder kein Verständnis hat. Dass es mir aufgefallen ist, ist deutlich zu wenig. Der andere nimmt das Gefälle wahr. Der Sprecher hat sich ausbilden oder beraten lassen, wie man schwierigen Zielpersonen etwas näherbringt. Da hat einer aus dem Überbringen des Feedbacks ein Projekt gemacht und versucht jetzt, nur ja nichts falsch zu machen.

Gerade für Manager finden wir in vielen Büchern solche Papiersätze, die in der Theorie funktionieren, aber in der Praxis derart von der Suche nach den richtigen Worten erzählen, dass damit Vorsicht geboten ist.

Dabei wäre es doch so einfach. Sie müssen nicht einmal eine Frage stellen: "Herr Müde, Sie sind gestern während des Meetings eingeschlafen!" Jetzt weiß Herr Müde, dass sie mit ihm nicht über die Vorteile von Minutenschlaf im Besprechungszimmer reden wollen. Er hat verstanden. Von ihm wird erwartet, dass er sich dazu erklärt. Vielleicht offenbart er einen triftigen Grund oder er entschuldigt sich oder was auch immer. Dann können Sie sagen, was Sie davon halten. Aber wenn Sie sogar aus Tatsachen Vermutungen machen, machen Sie die Welt auch nicht besser.

3. Gut, dann eben nicht!

In der möblierten Ecke

Du wirst schon sehen!

Ich hatte wirklich mit Engelszungen geredet. Da stand in diesem riesigen Möbelhaus eine große Kiste voll wunderbarer Kerzen in einer schlanken Pyramidenform für sage und schreibe einen einzigen Euro pro Stück im Sonderangebot. Wir hatten seit Tagen überlegt, wie wir bei unserer Hochzeit die Tische kennzeichnen sollten, damit jeder Gast weiß, wo sein Platz ist. Die Servietten waren mit Namen bestickt, aber wie sollte jeder den Tisch finden, an dem seine Serviette lag. Na, einfach: große, schlanke Pyramidenkerzen, an denen wir ein Schild befestigen würden.

Meine Frau warf einen kurzen Blick auf diese wunderschönen Kerzen, die in weichem Gelb ideal zum Blumendekor aus Sonnenblumen passten, das wir für die Tische geplant hatten und wandte sich ab. Nein, das gefällt mir nicht. Meine blitzschnelle Reaktion: **Gut, dann eben nicht.** Eine ganz gewöhnliche Diskussion um die Tischdekoration? Gewöhnlich vielleicht, weil häufig vorkommend, aber so ein Gespräch ist doch meist nur der Anfang von dem, was man in Skigebieten als Lawine bezeichnen würde.

Wenn Sie den Satz Gut, dann eben nicht hören, geht doch das Kopfkino schon los. Das Gift verbreitet sich in Sekundenschnelle. Da baut sich jemand mit verschränkten Armen auf, macht ein grimmiges Gesicht und stellt sich möglicherweise stocksteif in eine Ecke. Da schmollt jemand, da ist jemand eingeschnappt, da zeigt jemand, dass er nicht mehr mitspielt. In der Zeit, die ich in meinem Leben eingeschnappt war, könnte ich wahrscheinlich einmal um die Welt reisen.

Natürlich habe ich dafür gesorgt, dass meine Frau den Satz im Weggehen noch mitbekommt. Ich hätte auch sagen können: Von mir aus! oder Wie du willst! oder Ich hätte die Kerzen schön gefunden, aber wenn Du sie (und hier muss ein Wort kommen, was deutlich abfälliger ist, als das, was derjenige gesagt hat) BLÖD findest... Sollte der andere die Verärgerung nicht bemerken, kann man auch deutlicher werden: Willst du überhaupt, dass ich mit Dir einkaufen gehe? oder Ich kann ja wieder gehen!

Wir hoffen, damit Druck zu erzeugen, damit der andere seinen Fehler möglichst schnell einsieht. Schließlich war das Möbelhaus 30 Kilometer von zu Hause entfernt. Solche Kerzen sind natürlich immer sofort ausverkauft. Ja, einige von uns träumen sogar davon, dass der andere am nächsten Tag jammernd auf dem Sofa sitzt, weil er die wunderbare Chance, die schönste

Tischdekoration der Welt zu bekommen, nicht genutzt hat. Und unter Tränen... da können wir aufhören. Sie wissen, was ich meine.

Wenn wir verletzt oder getroffen sind, weil jemand unseren guten Vorschlag für nicht so toll hält, erliegen wir leicht der Versuchung, uns zu rächen. Dann geht es nämlich nicht mehr um die Kerzen, sondern ums Rechthaben. Der andere wird schon sehen, was er davon hat. Und wir freuen uns jetzt schon, unseren Sieg feiern zu können. In besonders harten Fällen wird dann der Neukauf einer anderen Tischdekoration regelrecht blockiert. Wenn Du meine nicht willst, will ich Deine Deko auch nicht.

Ich hätte meine Frau ja beim Rausgehen nochmal darauf ansprechen können. Schließlich haben wir nichts Besseres gefunden. Ich hätte Argumente bringen können und mir ihre Argumenten anhören können. Ich hätte versuchen können, zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen. Das geht aber nur, wenn ich nicht emotional beteiligt bin. Wenn ich mich ärgere, kann ich so ein Gespräch nicht mehr führen.

Deswegen hätte ich auch ansprechen können, dass mich das eben/gerade/jetzt... ärgert (je früher desto besser). Das Gespräch wäre anders verlaufen, und wir hätten entweder die Kerzen mitgenommen oder wären gut gelaunt auf die weitere Suche gegangen. Komischerweise können wir aber oft nicht zwischen uns und unserer Idee trennen. Wir glauben als Person abgewertet worden zu sein, nur weil der andere in dem Moment nicht so denkt wie wir.

Als wir von unserer Runde durch das Möbelhaus zurückkamen, bin ich übrigens wortlos zu der Kiste mit den Kerzen gegangen und habe für 14 Tische 15 Kerzen mitgenommen. Für alle Fälle. Das war mir die 15 Euro wert. Und wenn Sie nicht auf den Tischen der Hochzeitsgäste gelandet wären (wo sie in der Tat gelandet sind), so sind es immer noch schöne Kerzen, die man als romantische Beleuchtung verwenden kann. Manche Dinge brauchen ein bisschen Zeit, und wenn wir die dem anderen geben, machen wir die Welt ein ganz kleines bisschen besser.

4. ... sonst passiert was.

4. Wildwest in der S-Bahn

Fast wie im Kino

Wir fahren nach einem Kinobesuch in der Düsseldorfer Altstadt mit der S-Bahn nach Hause. Die S-Bahn war fast leer. Da kam ein Betrunkener herein und blickte sich um. Nach einigen Versuchen, andere Menschen in ein Gespräch zu verwickeln, suchte er sich denjenigen heraus, der am elegantesten gekleidet war, und damit wahrscheinlich am höflichsten sein würde. Das war in diesem Falle ich.

Er roch unangenehm und meine Körpersprache gab ihm deutlich zu verstehen, dass er sich verziehen sollte. Tat er aber nicht. Er kam näher, sehr viel näher. Ich wich ihm aus, und er hinterher. Ich sagte ihm auf Deutsch und Englisch, dass er mich in Ruhe lassen solle. Als er anfang, mich zu berühren, wurde ich wütend und schrie ihn an, dass er mich nicht anfassen solle. **Lassen Sie mich in Ruhe, sonst passiert was!** Und dann war der Bann gebrochen. Er wusste jetzt, womit er mich kriegen konnte und fingerte ohne Hemmungen an mir herum. Ich saß in der Falle. Ich lief noch dreimal vor ihm weg, bis wir endlich aussteigen konnten. Noch viele Wochen danach tauchte er im Schlaf auf und ich stellte mir vor, wie ich ihn verprügelte, aus der S-Bahn schmiss und was sonst noch alles. So ohnmächtig hatte ich mich lange nicht gefühlt.

Wenn wir ein Ultimatum stellen, dann muss es auch eine Möglichkeit geben, das Ultimatum durchzusetzen. Da meistens die Konsequenzen so sind, dass sie beiden Seiten schaden, ist es besser, keine Ultimaten zu setzen. Denn ein Ultimatum ist ja nicht nur ein Zeichen, dass der andere weiß: Bis hierhin und nicht weiter! Sondern er bekommt gleichzeitig das Zeichen: Wenn ich diese Grenze überschreite, dann tue ich dem anderen wirklich weh. Ich bin überzeugt, dass das die Strategie des Betrunkenen war (wenn man bei ihm von Strategie sprechen konnte): Besser ich werde negativ wahrgenommen als gar nicht. Auch einen Schlag (den ich mir nie verziehen hätte) hätte er wahrscheinlich lieber hingenommen, als die Tatsache, völlig ignoriert zu werden.

Auch die vielen Varianten wie Wenn du das jetzt noch ein einziges Mal sagst oder Das halte ich nicht aus zeigen nur meine Schmerzgrenze, und das ist eine willkommene Einladung, diese Grenze zu überschreiten. Giftiger kann ein Satz kaum sein. Wir glauben, dass der andere die Grenze natürlich sofort akzeptieren wird, weil er sie nun kennt. Aber das Gegenteil ist auch möglich. Auch ein Satz wie Ich dulde nicht, dass... der noch dazu so was Schulmeisterliches hat, ist die Einladung mal auszuprobieren, was

passiert, wenn Sie es erdulden müssen. Ein Satz wie Zwei Prozent und keinen Cent weniger oder der Deal platzt, bedeutet, dass sie in Kauf nehmen, dass gar kein Handel zustande kommt. Sonst werden Sie in Zukunft nicht mehr ernst genommen.

Wenn Sie etwas in der Hand haben, ist eine Bedingung oder das Ziehen einer Grenze sinnvoll. Wenn Sie weiter sexistische Witze machen wollen, dann gehe ich. Jetzt gehen Sie, wenn es weitergeht. Oder Sie brechen das Gespräch mit einem Journalisten ab, weil der nicht aufhört zu einem Thema zu fragen, über das Sie nicht sprechen wollen.

Ihren Liebling darüber zu informieren, dass Sie etwas nicht ertragen, nicht aushalten, nicht hinnehmen werden, ist dagegen wenig sinnvoll. Denn wenn Ihr Liebling das nächste Mal mit dem Rücken zur Wand steht und ihm keine Argumente mehr einfallen, könnte es sein, dass er oder sie sich daran erinnert, womit man Sie aus der Fassung bringen könnte. Selbst wenn Sie sich von Liebling trennen, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass der nächste Liebling ihre schwache Stelle findet.

Wenn wir etwas nicht ertragen, dann haben wir selbst das Problem und nicht der andere. Sie können den anderen bitten, sie können äußern, dass sie etwas stört, aber etwas zur Bedingung zu machen, damit es Ihnen gut geht, ist nicht sinnvoll. Nehmen wir an, Ihr Partner liebt Sie echt und aufrichtig. Möchten Sie wirklich, dass er oder sie ständig in der Angst lebt, die von Ihnen gesetzte Grenze könnte unabsichtlich oder im Affekt überschritten werden?

Sagen Sie deutlich, wenn Ihnen etwas nicht gefällt, wenn es sie stört oder wenn es Ihnen weh tut. Aber verbinden Sie es nicht mit einer Konsequenz, wenn Sie nicht bereit sind, die Konsequenz auch zu ziehen. Denn mit dem Revolver zu spielen und keine Kugel zu haben, kann bei Schießereien eine tödliche Taktik sein. Und die Welt machen Sie dadurch auch nicht besser.

5. Es ist doch immer dasselbe mit dir.

Zurückschlagen leicht gemacht

Der Ärger muss doch raus

Ich war frisch verliebt, und es war unsere erste Urlaubsreise. Sie wollte eigentlich nicht so gerne verreisen und Geld dafür hatte sie auch keines, aber ich hatte nicht nachgegeben und am Geld sollte es nicht scheitern. Es ging nach Italien. Hurra! Ich hatte gepackt, sie abgeholt, ihr in Ruhe Zeit gelassen, sich von jedem Kaffeelöffel zu verabschieden, war im Treppenhaus noch zweimal umgedreht und jetzt fahren wir gerade durch die traumhafte Bergkulisse von Garmisch-Partenkirchen. Heute Abend würden wir in Verona in der Arena sitzen.

In diesem Moment, an der Ampel in Garmisch, fiel ihr ein, dass sie das Bügeleisen angelassen hatte. Das Bügeleisen! Eine Katstrophe. Die Wohnung brennt aus, das ganze Haus, der Computer mit der Doktorarbeit... wir kehrten um, fuhren eineinhalb Stunden zurück, um festzustellen, dass das Bügeleisen nicht einmal mit dem Strom verbunden war. Noch Wochen später wunderte sich Herzblatt, dass ich da nicht ausgerastet bin. Warum bin ich das nicht? Weil ich verliebt war.

Wenn ein Gast beim Ausziehen des Mantels unsere Kristallvase von der Anrichte fegt, fangen wir auch nicht an zu schimpfen. Nein, Kein Problem!, hören wir uns sagen oder Die hat mir eh nicht gefallen! oder Mach Dir nichts draus! Aber was sagen wir in einer längeren Beziehung, egal ob im Beruf oder im Privatleben? Was sagen wir, wenn die erste Verliebtheit weg ist?

Es ist doch immer dasselbe mit dir. Wichtig ist, dass ein Wort wie immer vorkommt, damit das Gift gut wirken kann. Immer schmeißt du den Wein um! Können wir nicht einmal in Ruhe Fernsehen? Mit Dir kann man nirgendwo hingehen. Sie waren noch kein einziges Mal pünktlich oder Ich kann Ihnen wohl gar nichts Recht machen.

Wir wissen, dass diese Absolutheit die Unwahrheit ist. Natürlich sind immer, kein einziges Mal, nirgendwo, nie, nichts oder auch nicht Andeutungsweise meistens falsch Aber wir benutzen diese Wörter ja auch nicht, um objektiv gegebene Fakten festzustellen, sondern weil wir uns geärgert haben, weil wir uns noch ärgern, weil wir plötzlich platzen könnten von Wut. Diese Wut wird jetzt noch verstärkt, wenn der andere völlig entspannt vor uns steht und uns klar wird, dass derjenige, der da gerade völlig falsch reagiert, womöglich wir selbst sind.

Da wäre es doch jetzt richtig schön, wenn der andere sich auch aufregt, zumindest ein bisschen. Dann wäre das Gleichgewicht zu einem Teil wiederhergestellt. Wenn wir uns den Vorgang bewusst machen würden, könnten wir vielleicht noch etwas retten, aber da wir selbst wütend sind, bekommen wir diesen Tunnelblick und versuchen nur noch, die Situation einigermaßen ins Gleichgewicht zu bringen, indem wir den anderen wütend machen.

Dazu suchen wir jetzt etwas, das der andere falsch gemacht hat und übertreiben das ein bisschen. Du bist heute schlecht drauf regt niemanden auf, der wirklich schlecht drauf ist. Aber In der letzten Zeit ist gar nichts mehr mit Dir los! oder Immer hast Du schlechte Laune wirkt da schon ganz anders. Der giftige Satz entfaltet seine Wirkung und sorgt dafür dass die gute Atmosphäre sich eine Zeit lang verabschiedet.

Stellen Sie sich vor, Sie fragen Ihren Liebling, ob etwas los sei, und der brüllt: NEIN!!! Davon abgesehen, dass Liebling das Gegenteil von dem sagt, was er meint, dient dieses Brüllen nur als Verstärker, dass Sie sich nur ja hinsetzen und mit ihm oder ihr darüber reden. Ohne den gebrüllten Unterton besteht die Wahrscheinlichkeit, dass Sie Na, dann ist ja gut! sagen, und das sollen Sie ja auf gar keinen Fall. Dann müsste Liebling nämlich die nächste Stufe der Eskalation zünden, damit Sie wissen, dass doch was los ist.

Ein Gespräch ist kein Kampf, in dem es darum geht, einen Gegner zu besiegen. Machen Sie sich klar, dass Sie nichts gewinnen, wenn Sie jemand anderen wütend machen, nur weil Sie selbst wütend sind. Mein Tipp ist, erst in ein Gespräch zu gehen, wenn Sie sich wieder beruhigt haben. Sie können darüber sprechen, wie wütend Sie waren, aber das sollten Sie nicht wütend tun.

Wir waren übrigens rechtzeitig in Verona und haben danach noch ein paar sehr schöne Tage am Meer verbracht. Ich war den ganzen Urlaub stolz auf mich selbst, in der Kommunikation mal etwas richtig gemacht zu haben. Möglicherweise ist die Welt ein ganz kleines bisschen besser geworden.

6. Ist das nicht schön?

Entzauberung des Sonnenuntergangs

Wie Sie schnell Krach kriegen

Ich weiß nicht, ob Sie schon einmal in Florida einen Sonnenuntergang gesehen haben. Phantastisch. Wohl auch nicht anders als auf den Malediven in Südtirol oder auf Mallorca, aber einfach phantastisch. Ich bitte Sie, sich jetzt einen solchen außergewöhnlich schönen Sonnenuntergang vorzustellen.

Die Situation könnte romantischer nicht sein: Ihr Liebling und Sie haben ein Glas dunklen Rotwein in der Hand, eine Sitzgelegenheit, deren Sitzfläche weich und deren Rückenlehne nicht gerade ist. Sie sind beide dicht beieinander, extrem entspannt, Ihre Hände berühren sich, und Sie haben alle Zeit der Welt.

Ist das nicht schön? sagt Liebling. Ja sagen Sie. Das ist doch toll, sagt Liebling. Ja, toll, sagen Sie. Ist das nicht einer der schönsten Sonnenuntergänge, die du je erlebt hast? sagt Liebling. Und Sie sagen: Na ja, der schönste vielleicht nicht... Und jetzt kippt die Stimmung. Warum machst du jetzt alles kaputt? sagt Liebling, Ich mache gar nichts kaputt! sagen Sie. Die ganze Atmosphäre ist zum Teufel sagt Liebling... und den Rest können Sie sich jetzt denken.

Dumm gelaufen? Dabei ist der Ablauf klassisch. Hätten beide geschwiegen, wäre nichts passiert. Hätte Liebling sich mit den zwei einsilbigen Antworten zufrieden gegeben, wäre nichts passiert. Aber Liebling wollte mehr, Liebling wollte Bestätigung, Zustimmung, Austausch, Verbundenheit. Liebling wollte Sie zwingen, jetzt dieses Gefühl von Ergriffenheit zu haben, und das am liebsten sofort. Liebling will sicher sein, dass Sie jetzt genauso empfinden. Das ärgert wiederum Sie. Das ärgert jeden, manche sogar sehr. Wir wollen die Gefühle, die wir haben, nicht vorgeschrieben bekommen.

Sätze wie Beim nächsten Witz wirst Du Dich totlachen! oder Du wirst mir gleich um den Hals fallen! oder Das ärgert Dich bestimmt genauso wie mich. führen mit Sicherheit nicht dazu, dass Ihr Gegenüber Ihnen um den Hals fällt und zugibt, wie dumm es war, das nicht gleich zu fühlen. Denn es ist genau das, was wir von ihm oder ihr erwarten, und das machen wir eben genau nicht.

Wie oft wenden wir das leider auch im beruflichen Umfeld an. Sätze wie Sie werden mir doch sicher zustimmen oder Sie werden begeistert sein oder Das ist Ihnen ja sicher auch schon aufgefallen führen dazu, dass sich der oder die Zuhörer wehren. Da werden wir vereinnahmt, da wird

uns die Entscheidungsfreiheit gestohlen. Und das ist besonders ärgerlich, wenn es um Gefühle geht. Schon ein einfaches, aber sehr begeistertes Toll, oder? Wird wahrscheinlich nur zu einem müden Jaaaa führen, wenn ich den anderen bedränge. Schon ist wieder ein bisschen mehr Gift in der Welt.

Wir kommen uns dumm vor, wenn wir jetzt wiederholen, dass das tatsächlich der schönste Sonnenuntergang ist, den wir je erlebt haben. Und zwar auch dann, wenn es so ist. Wir fangen lieber Streit an, indem wir Zweifel anmelden. Schließlich sind wir selbständig denkende Wesen. Wie schön wäre es, selbst einen Satz über das beeindruckende Naturschauspiel sagen zu können, aber dafür ist es jetzt zu spät. Wir können nur noch nachplappern.

Ja, und wie lautet jetzt die Lösung? Sie könnten non-verbal reagieren. Liebling küssen, in den Arm nehmen, näher rücken und verstehen, was hinter den Worten steht: Die Begeisterung in diesem Moment etwas gemeinsam zu erleben, und das Signal senden, dass Sie das genauso empfinden. Das wäre für den anderen ein sehr schönes Signal.

Was raten wir Liebling beim nächsten Sonnenuntergang? Es wäre so einfach. Wenn wir von uns sprechen würden, anstatt dem anderen vorzuschreiben, was er zu empfinden hat, dann machen wir es dem anderen so viel leichter zuzustimmen.

Ich finde das so toll, dass wir das zusammen erleben oder Ich genieße das gerade sehr mit Dir oder Ich bin ganz ergriffen, wie schön das alles ist sind Sätze, die keinen Zwang, keinen Überredungsversuch und nicht den sanften Druck enthalten, dass der andere sich jetzt äußert. Mit großer Wahrscheinlichkeit bekommt man dann auch die zwei Worte zu hören, auf die man doch schon so lange so sehnsüchtig wartet: Ich auch!

Solange Sie von einer Situation, einem Produkt, einem Witz oder was auch immer begeistert oder über etwas verärgert sind und das Ihrem Gesprächspartner mitteilen, hat der alle Optionen offen, darauf zu reagieren. Zumindest Ihre ganz persönliche Welt könnte dadurch ein klein wenig friedlicher werden.

7. Der Salat ist heute besonders gut

Lob ist so gemein

Druck aufbauen für Fortgeschrittene

Nach einer Woche in Zügen, Flugzeugen oder Hotels endlich wieder zu Hause. Keine belegten Brötchen an zugigen Ständen am Bahnhof, nicht die Abteilung im Supermarkt mit den abgepackten Mittagessen und kein Energieriegel vom Konferenztisch.

Liebling hat gekocht, köstlich gekocht. Es schmeckt wie Weihnachten und Ostern zusammen. Und da wir ja gelernt haben, dass man mal loben soll und da man ja so ein Festessen möglichst bald wieder haben will (auch zu Hause gibt es mal Dosenravioli) hört man sich plötzlich einen Satz sagen, der es mühelos auf die Liste der giftigste Sätze geschafft hat, ja wenn man eine Reihenfolge festlegen sollte, dann wahrscheinlich auf einer Spitzenposition landet: **Der Salat ist heute besonders gut!**

Der Satz ist deswegen so giftig, weil es nicht die tödliche Dosis ist, die einen jetzt sofort umbringt, sondern dieser Satz enthält dieses schleichende Gift, was seine Wirkung erst nach und nach entfaltet.

Sie wissen wahrscheinlich noch nicht, worauf ich hinauswill. Das ist ein klassisches Lob. Und jeder Business-Coach erklärt uns unermüdlich, dass wir ja alle viel zu wenig loben. Was soll an diesem Satz falsch sein?

So ziemlich alles. Das hat er mit seinen Brüdern und Schwestern: Du siehst heute besonders toll aus **oder** Das ist jetzt mal richtig gut **oder** Das ist jetzt ausgesprochen gut gelungen **oder** überaus gut gelungen.

Bei einer Mathematikaufgabe gibt es richtig oder falsch. Es gibt nur diese beiden Möglichkeiten. Entweder die Aufgabe hat das richtige Ergebnis oder nicht. Eine Aufgabe kann nicht besonders gut gelöst sein oder richtig gut gelöst oder besser gelöst als gestern. Sie ist gelöst oder nicht.

Das gilt für viele andere Sachverhalte nicht. Natürlich kann ein Schweinebraten mal schlechter und mal besser schmecken. Auch eine Präsentation kann alles sein von okay bis großartig. Ist es da nicht fair, wenn man das auch sagt. Wenn man zum Ausdruck bringt, wenn einem etwas wirklich gefällt, und nicht nur, wenn es nicht gefällt?

Da gibt es einen kleinen Unterschied. Was wird Ihr Partner zu Hause machen, wenn Sie ihm sagen, dass der Salat heute richtig gut war? Der freut sich. Der

Mann hat gekocht und wird gelobt. Sehr gut. Und dann? Dann will er das Lob beim nächsten Mal wieder haben und überlegt, was denn den Salat beim letzten Mal so gut gemacht hat. Er grübelt, experimentiert... und setzt sich damit unter Druck. Das Lob, das gut gemeint war, empfindet der andere als Druckmittel. Er möchte den Salat ja gerne wieder so machen. Aber was hat er denn da nur gemacht?

Wenn er das neue Olivenöl verwendet hat, für einen Salat, den Sie schon hundert Mal gegessen haben, ist es einfach. Wenn Sie die Präsentation von einem Designer haben überarbeiten lassen, dann ist es einfach. Aber wenn nicht, wird es schwer.

Lob ist in vielen Fällen keine Hilfe, sondern ein Gift. Sie haben großartige Arbeit geleistet. Könnten Sie mir am Samstag auf der Messe aushelfen? Lob wird sehr oft benutzt, um damit etwas zu erreichen. Vielleicht war der Chicorée beim letzten Mal nicht klein genug geschnitten, und Sie wollen signalisieren, dass die Größe der Stücke jetzt richtig ist. Das können Sie sagen. Aber können Sie sich vorstellen, dass das ihren Partner ärgert, wenn Sie sagen, dass der Salat jetzt (endlich) richtig gut ist?

Die Konsequenz ist jetzt nicht, gar nicht mehr zu loben. Aber Sie wissen, ob Sie mit dem Lob Hintergedanken haben oder nicht. Wenn Sie Hintergedanken haben, spielen Sie mit offenen Karten oder trennen Sie eines vom anderen.

Was macht man jetzt mit dem Salat? Ihn stumm essen, auch wenn er göttlich schmeckt? Die Lösung ist wieder mal ganz einfach. Sagen Sie doch: Mir schmeckt es heute besonders gut! Sie wissen auch nicht so genau warum, aber es schmeckt einfach herrlich. Wenn die Chicoréestücke kleiner sind, schmeckt es Ihnen deutlich besser. Sie genießen jeden einzelnen Bissen.

Ihr Liebling wird sich nicht unter Druck gesetzt fühlen, beim nächsten Mal etwas anders zu machen. Er oder sie wird strahlen, und das Lob wird gut tun. Sie haben nicht behauptet, dass das Essen objektiv anders schmeckt, es gibt also keinen Grund, das Rezept zu ändern. Aber in Ihrer subjektiven Wahrnehmung, ist das ein großartiges Essen. Die Wahrscheinlichkeit, dass Sie es wiederbekommen, steigt, und die Welt ist ein kleines bisschen besser geworden.

8. Sie geben sich einfach zu wenig Mühe

Angriff durch die Hintertür

Nur eine kleine Prise

Die Leistungen Ihres Kindes in der Schule sind nicht so, wie sie sein sollten. Das Kind bringt ein Schreiben der Klassenlehrerin mit nach Hause, indem Sie aufgefordert werden, in die Elternsprechstunde zu kommen. Und zu allem Überfluss ist Ihr Liebling der Meinung, dass diese Aufgabe jetzt von Ihnen allein erledigt werden sollte. Du bist mal dran!

Jetzt sind Sie vielleicht sauer, auf das Kind, den Partner, auf die ganze Welt. Warum muss solche Sachen immer ich machen? Jetzt muss ich zu dieser gut ausgebildeten Lehrerin oder diesem mit allen Kommunikationstricks gewappneten Lehrer und muss mich wegen meines Kindes dumm anreden lassen. Was für eine blöde Situation.

Wir würden gerne das Gleichgewicht Lehrer/in/Elternteil zu Beginn des Gespräches wieder herstellen. Wir müssten nur etwas finden, was der Lehrkraft etwas ausmachen würde. Einer Lehrerin, die in einer Klasse mit Kuschelecke und Topfpflanzen und Aquarium und jeder Menge Wachsmalbildern an den Wänden residiert, könnte man vorwerfen: **Sie geben sich einfach zu wenig Mühe!** oder einem Mathematiklehrer, dessen Klassenraum blinkt wie in einer Reklame für Flüssigreiniger, werfe ich vor, er nehme es nicht genau genug. Dem Lehrer mit den vielen Exkursionen und den spannenden Versuchen werfe ich mangelnde Kreativität vor. Die Lehrkraft regt sich jetzt hoffentlich so richtig auf, und die Waagschalen sind zu Beginn des Gespräches wieder im Gleichgewicht, Ziel erreicht. Jetzt kann das eigentliche Gespräch beginnen.

Dazu nehmen wir nie, was der andere falsch gemacht hat, sondern was ihn am meisten aufregt. Das sind zwei verschiedene Dinge. Der Vorwurf, nicht besonders kreativ zu sein, wird einen Buchhalter nicht treffen. Er wird lächelnd zustimmen. Auch der Vorwurf nie zu Hause zu sein, trifft jemand, bei dem sich Geschäftsreise an Geschäftsreise reiht, überhaupt nicht. Aber einem Buchhalter vorzuwerfen, er nehme es nicht genau genug oder einer Mutter, die zweimal am Tag warm kocht, sie sei nie zu Hause, das entfaltet genau die giftige Wirkung, die der Sprecher beabsichtigt hat.

Ich weiß, sie wollten dem Partner oder Kollegen doch nur ein gut gemeintes Feedback geben. Nein. Wenn Sie bewusst nach einem schwachen Punkt beim anderen suchen und den als Hebel ansetzen, um ihn auf die Palme zu bringen,

ist das weder ein Feedback, noch gut gemeint. Dann mag das geschickt sein, aber gleichzeitig eine ziemliche Frechheit. Das nächste Mal ist Ihr Gesprächspartner vorbereitet und der Trick funktioniert nicht mehr.

Seit Du Teamleiter bist, hast Du Dich so verändert oder Früher hast Du mich auch schon mal gefragt oder Dir ist das ja alles egal sind ähnliche Sätze, die nur den einen Sinn haben: Den anderen so richtig schön zum Kochen zu bringen.

Jetzt werden Sie vielleicht denken, dass es doch gar nicht so einfach ist, Ihren persönlichen Punkt zu finden. Den Punkt, bei dessen Erwähnung Sie unter die Decke gehen? Doch das ist so einfach. Unser roter Punkt ist mitten auf unserer Stirn, und bei den meisten leuchtet er auch noch.

Die Art, wie unser Schreibtisch aussieht, welches Auto wir fahren und was wir in der Kantine bestellen sind natürlich allein keine Merkmale, an denen man sicher eine Schwachstelle feststellen kann. Aber nach fünf Minuten mit einem fremden Menschen, in denen der einiges von sich zeigt, aktiv oder passiv, bekommt man ein gutes Gefühl, was die Dinge sind, die er oder sie um jeden Preis vermeiden will.

Wenn Sie beim ersten Versuch falsch liegen, können Sie ja unendlich oft probieren. Solange bis die Augen Ihres Gegenüber schmaler werden, sich der Blick verfinstert und er tief einatmet. Jetzt wissen Sie, dass Sie gleich am Ziel sind.

Am Ziel? Sie gewinnen vielleicht die erste Halbzeit! Sie stellen für den Moment Gleichgewicht her. Aber das wichtigste Ziel, das Sie erreichen, ist, dass Sie das Verhältnis zum anderen womöglich nachhaltig gestört haben. Ihr Gegenüber wird auf der Hut sein, aufpassen, sich beim geringsten Anzeichen von Manipulation wehren.

Wenn Sie ganz besonderes Pech haben, dann ist der andere ein Kommunikationsprofi und wird mit einem Satz antworten wie Warum machst Du das jetzt? oder Warum sprichst du das an, wo Du doch genau weißt, wie empfindlich ich da bin. Jetzt geht der Punkt an die andere Seite und Sie stehen dumm da. Der Versuch, die Welt zu Ihren Gunsten zu manipulieren, ist misslungen.

9. Du machst mich so wütend!

Furchtbar, was da passiert

Warum ausgerechnet ich?

Sie weiß ganz genau, dass ich es hasse, wenn die Toilettenpapierrolle so hängt, dass das nächste Blatt nicht griffbereit im Raume schwebt, sondern sich an die Wand des Badezimmers schmiegt. Ich habe es gesagt, mehrfach gesagt. Und sie macht es trotzdem. Um mich zu ärgern. Das muss ich Ihr jetzt sagen. Weißt du was sage ich zu ihr bei der nächsten absolut unpassenden Gelegenheit: **Du machst mich so wütend!**

Ich könnte ein so schönes Leben haben, wenn sie nicht immer wieder etwas fände, was mich auf 180 bringt. Es ist zum Verrücktwerden. Meinem Lebensglück steht eigentlich nur eine Sache im Weg: Ihr unmögliches Verhalten, ständig wird um mich herum Gift verspritzt. Aber sie ist ja nicht die einzige.

Warum können die im Büro nicht ihre Kaffeetassen aufräumen? Das regt mich derart auf. Mein Computer macht mich fertig, und es macht mich wahnsinnig, wenn jemand zu spät kommt. Alle und alles haben sich verschworen, mich leiden zu sehen.

Das Gift dieser Sätze wirkt nicht auf die Gesprächspartner und Kollegen, sondern man bringt sich sozusagen schrittweise selbst um. Wenn man so ein Leben führt, dann warten jede Menge Krankheiten, die dann den Rest erledigen.

Man sollte meinen, dass die Gefühle, die wir haben, von außen gesteuert werden. Aber diese Vorstellung ist falsch. Es ist kein Reiz von außen. Sonst müsste das für jeden Menschen gleich sein. Nein, es gibt Menschen denen ist die Montage der Toilettenpapierrolle oder die Ansammlung von schmutzigen Tassen auf der Spülmaschine völlig egal. Glückliche Menschen! Die haben sich nämlich entschieden, dass Sie über solche Lappalien nicht wütend werden wollen. Wollen? Ist das so einfach? Ja, das ist ihnen nicht wichtig genug. Es ist ärgerlich, wenn der Computer abstürzt, aber sich deswegen den Tag versauen lassen?

Ich habe großes Verständnis für jeden, der ausrastet, wenn die S-Bahn zu spät kommt, Frau Klug die Unterlagen nicht liefert oder die Kinder schon wieder nicht den Tisch abräumen. Jeden bringt etwas anderes aus der Fassung. Aber es ist meine Entscheidung mich aufzuregen. MICH aufregen, das mit dem Aufregen müssen Sie schon selbst tun.

Das heißt, der Auslöser ist nicht die Kleinigkeit, sondern die Kleinigkeit ist sozusagen der Tropfen, der das Fass zum Überlaufen bringt. In vielen Fällen haben wir dann großes Verständnis, wenn der andere ausflippt. Man nennt diese Phase die Refraktärphase. Die kommt meistens unmittelbar nach dem negativen Reiz. Wir brüllen Schimpfwörter, wir donnern mit der Faust auf dem Tisch, wir fahren jemanden an. Wenn wir einen Zeit lang nachgedacht hätten, würden wir das nicht tun. Aber wir haben nicht nachgedacht.

Deswegen lautet meine Empfehlung beim nächsten Mal: Weg von lebenden Menschen! Lassen Sie Ihre Wut raus! Aber allein in Ihrem Auto (auf dem Parkplatz), am einsamen Seeufer oder in einem Atomschutzbunker. Dann können Sie nach Herzenslust Ihren Frust über die Ungerechtigkeit der Welt rausschreien und stören niemanden. Aber bitte nicht vor anderen Menschen. Das haben die nicht verdient. Denn Ihr Ärger ist Ihr Ärger.

Soll man dem anderen denn gar nicht sagen, dass man sich so aufgeregt? Doch, das kann man tun. Aber erst nachdem man sich wieder beruhigt hat. Dann hat man auch die Chance, dass der oder die andere einem zuhört. Ich habe mich gestern furchtbar über Dich geärgert oder Ich war so wütend, das kann ich Dir gar nicht sagen.

Wenn man diese berühmte Nacht darüber geschlafen hat, ist das vielleicht gar nicht mehr nötig. Vielleicht erkennt man, nachdem Liebling den Nacken massiert hat und den besten Kaiserschmarren der Welt gezaubert hat, dass die richtige Positionierung des Toilettenpapiers nicht wichtig ist.

Niemand bringt sich am ersten Sonnentag nach einer Regenperiode um, niemand regt sich über einen Fleck auf der Tischdecke auf, wenn man eingeladen ist, und der Körpergeruch eines geliebten Menschen hat schon fast eine Duftnote. Unser Wohlbefinden hängt nicht davon ab, wie die Dinge sind, sondern wie wir sie empfinden.

Stellen Sie sich vor, dass das jedem klar wäre. Stellen Sie sich vor, jeder wüsste, dass er sich auch dafür entscheiden kann, sich nicht aufzuregen und die Dinge anzunehmen, wie sie sind. Über sich selbst dürfen Sie sich ärgern, auch über Ihre eigenen Fehler, aber sich über die anderen und die Welt aufzuregen, macht die Welt nicht besser.

10. Das habe ich doch nur gemacht, weil...

War doch alles anders

Einen Grund gibt es immer

Da möchte jemand ein ernstes Gespräch mit Ihnen führen, weil Sie etwas nicht so gemacht haben, wie man es machen sollte. Sie haben die Wohnung mit Schlammshuhen durchquert, eine Delle ins Auto gefahren, beim Abendessen ein Stunde telefoniert oder Sie haben sich einfach am Donnerstag mal frei genommen und das Treffen mit der arabischen Delegation vergessen. Sie haben etwas gemacht, was man nicht macht. Keine Diskussion, kein Zweifel, kein Entkommen. Sie haben etwas FALSCH gemacht.

Sie könnten denken: Kann passieren! und Ihrem Partner glaubhaft versichern, dass Sie auch nur ein Mensch sind. Oder Ihren Chef an die neu eingeführte Fehlerkultur in der Firma erinnern, die ihm ja angeblich so wichtig ist.

Aber wenn die Person, die zu sagen hat, dann vor Ihnen sitzt hinter dem großen Schreibtisch und Ihnen die Welt erklärt, wenn Liebling Ihnen eine Standpauke hält und alles noch ein bisschen schlimmer macht, als es ohnehin ist, um Ihnen die Dramatik Ihres Fehlverhaltens vor Augen zu führen, dann, ja dann fällt ein Satz, den wir uns aufgrund seiner giftigen Inhaltsstoffe einmal ansehen sollten: **Das habe ich doch nur gemacht, weil...**

Wir verteidigen uns, wir rechtfertigen uns, wir legen auseinander, warum und versuchen unsere Verhalten zu erklären. Wir ahnen, dass das nichts bringt. Aber vielleicht wird der eigene Fehler nicht ganz so schlimm, wenn ich ihn ein wenig relativiere, z.B. durch höllische Kopfschmerzen einen kranken Kater oder einen Computerabsturz.

Auch Da konnte ich nichts machen oder Das ging nicht anders oder Dazu müssen Sie verstehen... sind alles Sätze, die keine Erklärungen sind, sondern Rechtfertigungen einleiten.

Wenn die Situation für uns noch belastender ist, gehen wir sogar noch einen Schritt weiter: Wir erfinden etwas. Das war der blöde Computer, der lästige Kollege, der Stau oder der Teufel von einem Wecker, der wieder nicht geklingelt hat.

Wenn ich das schreibe, schmunzeln Sie vielleicht, der andere schmunzelt auch, aber wenn wir das erzählen, schmunzeln wir nicht. In der Situation meinen wir das ganz ernst. Wir sind ja unter Druck, wir müssen uns schnell

was zusammenbauen. Dass der Tisch bedrohlich wackelt, den wir da zimmern, merken wir erst hinterher.

Und dann schämen wir uns. Wie konnten wir so einen Unsinn erzählen? Das merkt doch jeder, dass wir uns nur herausreden wollen. Oh, wie peinlich. Wir sind von uns selbst getroffen und betrachten erschrocken den Zacken, der uns da gerade aus der Krone gebrochen ist.

Wenn Sie so vorgehen, geht man vielleicht das nächste Mal vorsichtiger mit Ihnen um, wenn man Sie auf einen Fehler anspricht. Aber wollen Sie das? Wollen Sie, dass die Kollegen oder Ihr Liebling sagt Pass auf, wie du es ihm sagst, er ist sehr empfindlich? Wenn es ganz besonders blöd läuft, bekommen Sie gar keine Kritik mehr, kein Feedback, keine Hinweise, wenn etwas falsch läuft. Es ist den anderen schlicht zu anstrengend, sich Ihre endlosen Verteidigungsreden anzuhören. Die anderen lassen das irgendwann, weil Sie ihnen leidtun, wenn Sie sich so vehement rechtfertigen. Der Satz hat ihr Leben vergiftet.

Soll man denn gar nicht reagieren? Doch, indem man den andern fragt, ob das alles ist. Ich würde alles wissen wollen, was der andere mir über mich zu sagen hat. Ich möchte die Seite meiner Arbeit oder Persönlichkeit erhellen, die für mich selbst nicht zu sehen ist. Das hat dich schon häufiger geärgert, oder? und Gibt es sonst was, was ich besser machen könnte? sind Sätze, die den andern animieren noch einmal nachzudenken. Vielleicht kommt da ja noch was.

Unter Umständen müssen Sie nach dem Gespräch kurz auf einen Gummiball beißen oder erst mal einen Boxball bearbeiten. Solange Sie das alleine tun, ist dagegen nichts einzuwenden. Schließlich ärgert einen manche Kritik, noch dazu, wenn sie unberechtigt ist. Doch niemand zwingt Sie, sich nach dem zu richten, was der andere Ihnen vorschlägt.

Wenn der andere nicht Recht hat, dann können Sie ihm das sagen. Aber nicht sofort. Sonst hört er auf zu reden. Und wer etwas erfahren will, der sollte zuhören. Sie können am nächsten Tag immer noch alles erklären, wenn es etwas zu erklären gibt, eventuell nachdem die Welt wieder sonnig ist. Aber durch lange Verteidigungsreden, die den einzigen Zweck haben, Sie in einem besseren Licht dastehen zu lassen, wird die Welt nicht besser.