

Isabel García

Ich REDE.

Kommunikationsfallen
und wie man sie
umgeht

mvgverlag 

© des Titels »Ich rede« (ISBN 978-3-86882-202-1)
2010 by mvg Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.mvg-verlag.de>

Denkhirn versus Neandertalerhirn

Stark vereinfacht, besteht unser Gehirn aus zwei Bereichen. Einer davon ist der moderne Teil, den ich das Denkhirn nenne. Dabei handelt es sich um eine gigantische, unglaublich leistungsfähige Datenbank, in der alles abgespeichert ist, was Sie jemals gelernt haben – und auch sämtliche Beziehungen, die Sie jemals geführt haben, sind dort mitsamt den dazugehörigen Emotionen verzeichnet. Diese Datenbank ist zuständig für das »Produzieren« und Verstehen von Sprache, das Analysieren von Situationen, das Schmieden von Plänen und, und, und ... Kurz: Das Denkhirn ist, wiederum stark vereinfacht ausgedrückt, der Sitz dessen, was wir gemeinhin als Intelligenz bezeichnen.

Doch leider läuft diese absolut geniale Datenbank auf einem sehr, sehr alten Rechner. Können Sie sich noch an die Computer von vor 15 Jahren erinnern? Wenn ja, dann wissen Sie aus leidvoller Erfahrung bestimmt auch noch, was passiert ist, wenn man zu viele Programme gleichzeitig öffnen wollte. Richtig! Der Computer ist abgestürzt. Und genau das Gleiche passiert auch beim Denkhirn. Zu viele Informationen auf einmal bringen das Denkhirn zum Absturz, und Sie können nicht mehr auf Ihre Datenbank zugreifen.

Ein Beispiel: Nehmen wir an, Sie gehen in ein schönes Kaufhaus und möchten sich einen neuen Anzug kaufen. Sie wenden sich an einen Verkäufer, der Ihnen daraufhin gleich zehn schicke Modelle auf einmal zeigt. Ein grober Fehler, denn damit überfordert er Sie und vor allem Ihr Denkhirn! Die Folge: Ihr »Computer« gibt eine Fehlermeldung aus und fährt herunter. Ohne Ihre Datenbank aber können Sie keine Entscheidung mehr fällen, und so verlassen Sie das Kaufhaus unverrichteter Dinge wieder. Wenn der Verkäufer Glück hat, dann kommen Sie vielleicht am nächsten Tag noch einmal und geben ihm eine zweite Chance ...

Ähnlich ergeht es uns, wenn wir uns einen neuen Telefonanbieter suchen möchten. Die Tarife sind so kompliziert und unterschiedlich dargestellt, dass wir häufig nach kurzer Zeit wieder aufgeben und bei unserem alten Tarif beziehungsweise Anbieter bleiben. Es sei denn, Sie machen sich die Mühe und vereinheitlichen die Informationen und stellen sie in einer Übersicht gegenüber. Sobald Sie nämlich die Fülle an Informationen in eine sachliche Ordnung gebracht haben, kommt Ihr Denkhirn problemlos mit der Datenmenge zurecht.

Die Betonung liegt dabei auf »sachliche Ordnung«. Denn auch zu viele oder zu starke Emotionen bringen das Denkhirn zum Absturz. Wie häufig bereuen wir im Nachhinein Dinge, die wir während eines Streits gesagt haben? Wie häufig fallen uns die besten Argumente erst nach dem verbalen Angriff des Kollegen oder dem emotionsgeladenen Kundengespräch ein? Kein Wunder, denn sobald die Emotionen abflauen, können wir wieder auf unser Denkhirn zugreifen.

Mit anderen Worten: Zu viele Emotionen und zu viele Informationen sorgen dafür, dass unser Denkhirn »abstürzt«.

Aber was, werden Sie sich nun fragen, tritt an seine Stelle? Ganz einfach: das Neandertalerhirn. Ich nenne es so in Anlehnung an den Neandertaler-Effekt, den wir aus der Psychologie kennen (siehe auch Barbara Schott/Klaus Birker: »Kompetent verhandeln«). Das Neandertalerhirn ist sehr, sehr alt – es heißt auch Reptilienhirn – und dient nur einem Zweck: dem Überleben. Sobald es eine Situation als gefährlich einstuft, reagiert es im Bruchteil einer Sekunde: Herzschlag, Puls und Blutdruck erhöhen sich, um allen verfügbaren Sauerstoff schnellstmöglich in die Muskelbereiche zu transportieren, damit wir stärker und schneller werden. Gehör und Sehvermögen werden geschärft, während alle nicht überlebensnotwendigen Körperfunktionen wie beispielsweise die Verdauung oder das Immunsystem so weit wie möglich heruntergefahren werden, um keine Energie

zu verschwenden. Auch das restliche Gehirn wird abgeschaltet, denn jetzt ist keine Zeit zu überlegen, ob der Schatten, den wir aus den Augenwinkeln wahrgenommen haben, wirklich eine Gefahr darstellt oder nicht. Jetzt gibt es nur noch drei Alternativen: Flucht, Totstellen oder Kampf. Das Totstellen wird allerdings oftmals »unterschlagen«, was vermutlich daran liegt, dass wir Menschen nicht so häufig darauf zurückgreifen wie die Tiere. Achten Sie einmal darauf, was passiert, wenn ein Hund auf einen aggressiven Rivalen trifft. Hat er die Möglichkeit zu fliehen, wird er das tun (Flucht), oder er wird verharren (Totstellen). Erst wenn diese beiden Optionen ausscheiden, wird er zum Kampf übergehen. Ein Hund an der Leine ist der ersten beiden Möglichkeiten von vornherein beraubt und wird daher immer kämpfen. Deshalb reagieren Hunde an der Leine aggressiver als frei laufende – aber das ist ein anderes Thema ...

Manchmal kann man das Verharren aber auch bei uns Menschen beobachten. Ich zum Beispiel habe eine extreme Spinnenphobie, und wenn ich eine große Spinne sehe, dann erstarre ich regelrecht. Ich bewege mich keinen Millimeter und rufe nach jemandem, der die Spinne dann (hoffentlich) aus dem Zimmer schafft.



Tipp

Sie brauchen das Neandertalerhirn übrigens auch beim Sport. Denn wenn Sie an einem 100-Meter-Lauf teilnehmen, dann wollen Sie nicht denken, Sie wollen vor den anderen ins Ziel kommen – und das so schnell wie möglich. Beobachten Sie einmal Profi-Sprinter, zum Beispiel bei den Weltmeisterschaften: Die atmen bewusst ein paar Züge in die Brust, aktivieren damit das Neandertalerhirn und werden dadurch tatsächlich schneller. Ein Marathonläufer hin-

gegen wird den Teufel tun und das Neandertalerhirn aktivieren. Er braucht sein Denkhirn, um die 42 Kilometer zu schaffen – und auch dabei spielt die Atmung eine entscheidende Rolle. Mehr dazu finden Sie ab Seite 55.

Flucht oder Angriff?

Blieben wir also bei den beiden häufigsten Reaktionen: Flucht und Angriff – für unsere urzeitlichen Vorfahren, die in einer extrem feindlichen Umwelt lebten, sicher praktisch. Aber wann mussten Sie das letzte Mal um Ihr Leben kämpfen beziehungsweise rennen? (Ich hoffe, noch nie!) Und trotzdem reagiert unser Neandertalerhirn immer noch auf die gleiche Weise wie vor Tausenden von Jahren. Das ist einerseits natürlich gut, denn so stehen uns die beiden Verhaltensmuster im Notfall nach wie vor sofort zur Verfügung, andererseits blockiert es uns in vielen Situationen, in denen wir einen »klaren Kopf« dringend bräuchten. Wäre es da nicht schön zu wissen, wie Sie vom Neandertalerhirn zurück ins Denkhirn kommen, um wieder klar denken zu können, beziehungsweise wie Sie Ihren Gesprächspartner dorthin bekommen, damit er für Ihre Argumente wieder zugänglich wird? Denn solange das Neandertalerhirn beim anderen die Kontrolle hat, ist jedes Wort sinnlos.

Ein Beispiel: Oma Erna plündert ihren Sparstrumpf, um sich für die Hochzeit ihrer Enkelin etwas Schickes zum Anziehen zu kaufen. Sie geht in ein großes Kaufhaus, lässt sich ausführlich beraten und ersteht schließlich ein wunderschönes, sehr teures Kleid. Glücklich geht sie nach Hause und hängt erst einmal die Tüte mit dem Kleid an die Garderobe, weil sie zu erschöpft ist, um es gleich auszupacken. Am nächsten Morgen stellt sie fest, dass das Kleid leider etwas zerknittert ist. »Kein Problem«, denkt sie sich und fängt fröhlich an zu bügeln. Nebenbei läuft – wie im-

mer morgens um kurz nach neun – ihre Lieblingsserie »Rote Rosen«. Sie schaut vergnügt zu, bis ... plötzlich ... der Held seine Herzensdame verlässt. »Das kann der doch nicht machen«, denkt sich Oma Erna. »Er kann sie doch nicht verlassen!« Doch dann erschrickt sie noch mehr, weil ihr klar wird, dass sie vor lauter Spannung mit dem Bügeleisen minutenlang auf einer Stelle geblieben ist. Das Ergebnis: ein ziemlich unschöner und vor allem offensichtlicher Brandfleck! Der Schock ist groß, denn nun braucht sie ein neues Kleid, hat aber keinen zweiten Sparstrumpf. Daher scheint ihr ein Umtausch die einzige Lösung. Also legt sie sich eine Geschichte zurecht, wie sie beim Auspacken die verbrannte Stelle entdeckt hat, die sicherlich schon vorher da gewesen sein muss ...

Was meinen Sie: Kann Oma Erna noch auf ihr Denkhirn zugreifen, wenn sie zurück ins Kaufhaus geht und der Verkäuferin ihre Lügengeschichte aufischt? Bei all den Gefühlen (Angst, Anspannung, Wut, Schuld ...), die sie gerade empfindet, sicher nicht. Sie befindet sich definitiv im Neandertalerhirn und hat nun die Wahl zwischen Flucht und Angriff. Und da Flucht in diesem Fall keine Option ist – sie braucht dringend ein neues Kleid –, geht sie zum Angriff über. Kein Wunder also, dass Reklamationsgespräche häufig so unerfreulich ablaufen. Umso wichtiger ist, dass die Verkäuferin Oma Erna wieder ins Denkhirn zurückführt, denn erst dann kann sie mit ihr das Problem ausdiskutieren. Denken Sie daran: Ihr Gesprächspartner ist in solchen Situationen – auch wenn er/sie dank eines teuren Anzugs/Kostüms vielleicht nicht so aussieht – nur Neandertaler, der von seinen Urinstinkten getrieben wird.

Wie redet man mit einem Neandertaler?

Ich könnte auch fragen: Wie redet man mit einem kleinen Kind, einem Hund oder einem Menschen, der kurz vor einem Nervenzusammenbruch steht? Überlegen Sie einmal, wie ein Arzt in

einer Notfallsituation redet. Einer meiner Seminarteilnehmer, der als Arzt in einem Kinderkrankenhaus arbeitet, berichtete mir davon: Wenn es um verletzte Kinder geht, sind die Emotionen bei allen Beteiligten besonders groß. Er und die Belegschaft in der Notaufnahme wissen, dass gleich ein Notfall kommt, aber sie wissen noch nicht, wie schwer das Kind verletzt ist. Damit die Schwestern und Pfleger »funktionieren« und alle professionell ihre Arbeit tun, achtet er bei seinen Anweisungen auf ein paar Punkte:

- Er atmet ruhig.
- Er spricht mit einer tiefen Stimme.
- Er verwendet kurze Sätze und spricht auf Punkt, das heißt, er lässt die Stimme am Ende eines Satzes nach unten gehen, damit es nicht wie eine Frage klingt.
- Er bemüht sich, auch mittels seiner Körpersprache Ruhe auszustrahlen.
- Er versucht, sachlich zu bleiben.

Damit zeigt er – dem Team und gegebenenfalls auch den besorgten Eltern – deutlich, dass er Herr der Lage ist und alles im Griff hat. Würde er schnell sprechen, seine Anweisungen in Bandwurmsätze packen und noch dazu hektisch atmen, wäre er fachlich gesehen natürlich trotzdem ein guter Arzt. Ob ihn die anderen allerdings auch als solchen wahrnehmen, ihm genauso vertrauen und folgen würden, ist jedoch fraglich.

An diesem Beispiel sehen Sie deutlich, dass es nicht so sehr darauf ankommt, was Sie sagen, sondern vielmehr wie Sie es sagen. Einer Geo-Studie zufolge beeinflusst das Was Ihr Gegenüber zu gerade einmal 7 Prozent, das Wie hingegen zu 93 Prozent.

Wenn Sie so wie dieser Arzt mit einem Neandertaler reden, bekommen Sie die betreffende Person schnell wieder ins Denkhirn, in dem Inhalte und Argumente zählen. Natürlich wird die Art und Weise, wie Sie reden, auch im weiteren Gespräch eine wichtige Rolle spielen. Im Grunde führt uns die Frage, wie man

mit einem Neandertaler redet, direkt zu den Grundregeln der Kommunikation und damit zu den häufigsten Fallen, in die viele von uns im Alltag regelmäßig tappen – und die wir im Folgenden etwas genauer betrachten wollen.



Tip

Sie wollen wissen, ob Ihr Gegenüber die Wahrheit sagt? Dann achten Sie auf die oben genannten Punkte! Denn jemand, der nichts zu verbergen hat, redet sich nicht sprichwörtlich um Kopf und Kragen, sondern bringt seine Aussagen ruhig auf den Punkt. Er hat eine tiefe, entspannte Stimme und macht Pausen (und kann diese auch aushalten). Natürlich ist das keine Garantie, aber dennoch ein guter Anhaltspunkt, denn der- oder diejenige muss schon ein geübter »Profi-Lügner« sein, um sich derart gut unter Kontrolle zu haben.

Wenn Sie verstanden haben, wie Sie Ihr Gegenüber aus dem Neandertalerhirn herausholen können, dann wissen Sie auch, wie Sie es vermeiden können, selbst dort hineinzurutschen – und wenn es doch passiert, wie Sie wieder herauskommen.