

Anleitung zur exzellenzbasierten Kommunikation

von Friedemann Schulz von Thun

Lieber Paul,

worüber Sie auch immer sprechen: das „Ich“ sei Ihr Hauptthema -
Auf den Zeilen und zwischen den Zeilen! Machen Sie sich zum Thema, setzen Sie sich ins rechte Licht!

Ach, die Welt ist flüchtig und abgelenkt, jeder ist mit dem eigenen Kleinkram beschäftigt, da muss man ein wenig nachhelfen, um wahrgenommen und in seiner Bedeutung erkannt zu werden! Die wunderbare Einzigartigkeit, die Sie ausmacht, muss auch ausgestrahlt werden, sonst bleibt sie achtlos verkannt und unentdeckt, vielleicht sogar herabgewürdigt. Das würde wehtun und einsam machen, würde die gnadenlosen Selbstzweifel nähren, von denen ein aufrechter Mensch ohnehin nicht verschont bleibt und die als ewiger Stachel in seiner Seele stecken.

Worüber Sie auch immer sprechen, neben dem Scheinwerfer, der auf den intendierten Gegenstand gerichtet ist, für den Sie sich sachdienlich machen, sei zugleich immer ein zweiter Scheinwerfer angeschaltet, der ein gutes Licht auf den Sprecher wirft – und wenn kein gutes, dann doch wenigstens ein Licht!

Hier eine kleine Lektion für narzisstische Anfänger!

Sagen Sie nicht: „Am liebsten mache ich **Bergtouren**...“

Das würde die Aufmerksamkeit des Hörers auf die Berge, ihre Schönheit, ihre Besonderheiten und Herausforderungen lenken und den tapferen Bergsteiger vergessen lassen. Sagen Sie stattdessen: „**Ein Mensch wie ich** macht am liebsten Bergtouren...“ – das macht neugierig auf das Wesen dieses Menschen, das nun im Folgenden ausgearbeitet werden kann.

Überhaupt prägen Sie sich den Satzanfang ein: „Ich bin ein Mensch, der...“. Indem Sie Ihre Eigenarten erläutern, machen Sie Ihre Hörer kundig zum Thema „Paul – was das für ein Mensch ist!“. Das befähigt und motiviert sie, sich mit Ihnen, mit Ihrer Persönlichkeit zu beschäftigen.

Sie dürfen allerdings nicht den Anfängerfehler begehen, in der Erläuterung Ihres Wesens allzu selbstanpreisend zu werden – das kann, selbst wenn es auf der reinen Wahrheit beruht, allzu angeberisch, gar arrogant, wirken. Lassen Sie daher selbstkritische Töne mit einfließen. Als Lektüre für Anfänger sei Wilhelm Buschs Gedicht über die Selbstkritik dringend empfohlen. Lassen Sie vielmehr erkennen, dass Sie sich der Hintergründe und Ambivalenzen Ihrer Eigenarten und Idiosynkrasien wohl bewusst sind – so entsteht der zutreffende Eindruck, dass Paul ein Mensch von hoher Komplexität und großer Selbstreflexionsfähigkeit ist – ohne dass Sie dies explizit anpreisen müssten! Die narzisstische Kommunikation ist elegant und auf höherem Exzellenzniveau, wenn der Hörer diesen Eindruck wie von selbst gewinnt.

Vielleicht gewinnen Sie, wenn Sie diese Zeilen lesen, den Eindruck: der Autor dieser Zeilen muss ein kluges und gelehrtes Haus sein! Indem ich z.B. soeben das Fremdwort „Idiosynkrasien“ mit hineingeflochten habe, gebe ich mich als solches zu erkennen. Nehmen Sie

sich daran ein Beispiel, indem Sie Ihre Qualitäten und Besonderheiten beiläufig zu erkennen geben. Diese *Kunst der Beiläufigkeit* verlangt viel Fingerspitzengefühl: sie darf nicht zu plump, aber auch nicht zu versteckt sein.

Wenn Sie eine Geschichte aus Ihrem Leben erzählen, in der Sie „bella figura“ machen, müssen Sie unbedingt den **Sachinhalt** dieser Geschichte betonen und jede Selbstkommentierung vermeiden z.B. „Da war ich ganz schön stolz auf mich – aber das durfte ich wohl auch sein, nicht wahr, was meinen Sie?“ Indem Sie den anderen zur Bewunderung nötigen, bringen Sie sich um die Früchte der mühsamen Selbstaufwertungsarbeit. Bewunderung muss spontan entstehen, sie darf nicht aufgenötigt sein. Am Ende kommt der andere noch auf die Idee, Sie hätten diese Bewunderung nötig...

Wenn er jedoch von sich aus bewundernd reagiert, z.B. indem er räsoniert „Da waren Sie aber verdammt mutig!“ – dann gibt es wiederum einen Unterschied zwischen dem Anfänger und dem Meister. Der narzisstische Anfänger nimmt den Ball freudig auf und nutzt die Gelegenheit, noch einen drauf zu legen: „Das kann man wohl sagen, und nicht nur mutig, sondern auch zum Äußersten entschlossen!“ Statt des Holzhammers der Selbstanpreisung wird Ihnen, je mehr Fortschritte Sie machen, das Florett der kritischen Selbstthematisierung in der Hand liegen. Zum Beispiel könnte hier eine leichte Abschwächung des Lobes („Ich glaube, es war mehr der Mut der Verzweiflung) dazu verhelfen, dass der andere heimlich denkt: Er ist nicht nur mutig, sondern auch bescheiden!

Die Kunst der beiläufigen Selbstbelichtung findet da ihre Grenzen, wo es dem Empfänger an Hellhörigkeit und Interesse mangelt. Dann freilich müssen Sie nachhelfen! Von dem ehemaligen Verteidigungsminister zu Guttenberg können wir lernen, „olympisch“ zu sprechen. Wir machen nicht nur Worte, wir verleihen ihnen auch Gewicht – *ich betone*: die Gewichtsverleihung nimmt der Sender selbst vor. Er betont nicht bloß einfach, er verkündigt auch die Betonung! *Und jetzt folgt ein Satz*, den Sie wahrscheinlich von einem Kommunikationspsychologen *nicht unbedingt erwartet hätten*: Diese Gewichtsverleihung der eigenen Worte kann – *und ich sage ganz bewusst*: „kann“! – deshalb notwendig sein, weil die geistige Kapazität des Empfängers (oder der Empfängerin) nicht ausreicht, um die Wichtigkeit der Worte zu ermessen und auf die Wichtigkeit des Senders von sich aus zu schließen. *Ich wiederhole* daher: Legen Sie Gewicht auf Ihre Worte und machen Sie deutlich, dass Sie jedes Wort sorgsam auf die Waagschale gelegt haben, bevor Sie es auf die Menschheit loslassen! So verleihen Sie Ihrer Rede eine olympische Aura! Und lassen Sie mich noch etwas in aller Deutlichkeit sagen: Es geht bei der Kunst der narzisstischen Kommunikation nicht bloß um Selbstgewichtung und Selbstanpreisung, sondern um Selbstthematisierung in allen Lebenslagen! Dies ist leicht in Situationen, wo Sie das Thema selbst bestimmen können. Zuweilen aber ist das Thema vorgegeben. Dann braucht es die Kunstfertigkeit einer *egothrophen Wendung* (egothroph: zum Ich hingewandt)! Wenn z.B. jemand von sich etwas erzählt, dann können Sie mit dem Satz „Ja, das kenne ich auch von mir!“ eine ganz organische Überleitung zum eigenen Ich hinkriegen. Diese kleine egothrophische Wende bewahrt Sie davor, erst noch bei dem zu bleiben, was Ihr Gegenüber von sich gegeben, vielleicht von sich preisgegeben hat. Vielleicht ist er sogar ganz froh, wenn niemand darauf eingeht und es noch mal breittritt. Indem Sie so gleich anknüpfend davon berichten, wo Sie etwas Ähnliches auch von sich kennen, gestatten Sie Ihrem Gegenüber, wieder „ganz Ohr“ zu sein und den interessanten Fortgang der Unterhaltung zu genießen. Fügen Sie also den Satz „Ja, das kenne ich auch von mir!“ zu Ihrem Standardrepertoire hinzu. Was Sie dann folgen lassen, kann gern etwas ausführlicher ausfal-

len, denn der andere ist ja bereits zu Wort gekommen und wird gern zustimmen, dass es jetzt zur Abwechslung eine Weile um Sie geht!

Sollte hingegen Ihr Gegenüber egozentrisch veranlagt sein und – vielleicht im Scherz, vielleicht im Ernst – darauf bestehen, mit den Worten: „Jetzt müssen wir aber auch mal über *mich* sprechen!“ – wie können Sie dann die egothrophe Pirouette tanzen? Ein narzisstisch talentierter Kollege hat es mir vorgemacht, er blickte mir tief in die Augen und sagte: „Ja! Jetzt müssen wir mal über *dich* sprechen! Wie gefällt *dir* mein neues Buch?“

Dieses Beispiel enthält eine allgemeine Erkenntnis: Nämlich, dass die Selbstthematization auch dadurch gut gelingen kann, dass Sie Ihre Mitmenschen um *Feedback* bitten, gern auch in allen Lebenslagen. „War ich zu unhöflich gegenüber dem Kellner?“ „Nein, nein“, wird der andere vielleicht sagen, „du warst deutlich und direkt – und das fand ich auch sehr angebracht!“ Wunderbar, so schaffen Sie Gewissheit, dass Sie gut angekommen sind! Sollte Ihr Gesprächspartner aber antworten „Ja, das fand ich etwas arrogant, es war mir tatsächlich unangenehm!“, dann ist das vielleicht für Sie nicht schön zu hören, aber indem Sie weiter nachfragen (z.B. „Ach, bin ich immer so? Auch dir gegenüber?“), gelingt Ihnen mühelos und ohne aufwendige Pirouetten die vertiefte Selbstthematization. Wenn Sie z.B. Ihre angebliche Arroganz vor dem Entstehungshintergrund Ihrer hochinteressanten Biographie beleuchten, dann können Sie die begründete Hoffnung haben, dass das Thema noch eine Weile trägt. Andernfalls – und jedenfalls anschließend, können Sie die Bitte um Feedback auf andere Aspekte Ihres Verhaltens und Ihres Wesens ausweiten. Ob Sie sich damit nicht eine BlöÙe geben? Nein, in der BlöÙe liegt die Größe! Jedenfalls, solange Sie selbstanalytische Klugheit auf hohem Niveau demonstrieren.

Die Kunst der Selbstthematization verlangt eine hohe Meisterschaft, wenn die Situation von ihrem Wesen her ein ganz anderes Thema enthält und Ihnen abverlangt. Angenommen, Ihr Kind hat Schwierigkeiten in der Schule, die Lehrerin hat Sie deshalb zum Elterngespräch eingeladen. Gut, das Thema ist klar: Ihr Kind und seine Schwierigkeiten. Wenn Sie hier nicht höllisch aufpassen, sind Sie rasch „so klein mit Hut“! Sie wissen bestimmt, was ich meine: Sie müssten Ihre Versäumnisse eingestehen, dankbar sein für die Hilfen der Lehrerin etc., also so klein mit Hut. Die große Kunst besteht nun darin, dass Sie

1. freimütig von Ihren eigenen Schulschwierigkeiten damals berichten, und
2. dass Sie trotz oder gerade wegen dieser Schulschwierigkeiten ein famoser und erfolgreicher Mensch geworden sind, woraus folgt:
3. dass die Schule leider Gottes Wert auf Dinge legt, die im Leben keine Rolle spielen – und
4. dass jemand, der hier in Schwierigkeiten gerät, womöglich in seinem wahren Potential nicht nur nicht erkannt und gefördert, sondern sogar noch in unseliger Weise stigmatisiert wird.
Daraus leiten Sie
5. einige Tipps und Empfehlungen für die Lehrerin ab, wie sie dieser Gefahr einer pädagogischen Fehlleistung entgehen kann, und Sie lassen
6. durchblicken, dass Sie ihre pädagogische Qualifikation daran messen werden, ob es ihr gelingt, die Sache in ein gutes Fahrwasser zu lenken.

Auf diese Weise bleiben Sie groß ohne Hut und behalten in der Begegnung souverän die Oberhand. Fantastisch – plötzlich ist es die Lehrerin, die auf dem Prüfstand steht (samt des ganzen fragwürdigen Schulsystems)! Ein kommunikatives Meisterstück!