

# Wann haben Sie der Kioskfrau zum letztenmal freundliche Worte gesagt?

April 13. 95

Im letzten Jahr stempelten Führerpersönlichkeiten das Wort «bilateral» zum Lieblingsausdruck des Jahres 1994. In diesem Jahr dürfte wohl der Begriff «Kommunikation» – der bisher der Werbebranche vorbehalten war – eine epidemieartige Ausdehnung erfahren. Wer immer etwas auf sich hält, der bespricht sich heute nicht mehr, nein, er «kommuniziert». Ob bilateral (lateinisch: zweiseitig, zwischenstaatlich), mit Computer, ob im Fernsehstudio bei einer Livediskussion (zum Beispiel Schreitherapie) oder vor dem Fernsehgerät, ob als Wettbewerbsteilnehmer oder als Konsument:

Überall wird kommuniziert, wird mitgeteilt. Oft zwar als Ein-Weg-Kommunikation, als Monolog, aber eben, man und frau kommuniziert. Wichtig ist die Botschaft, auch wenn das Gegenüber diese gar nicht hören will. Manager und Personalchefs besuchen fleissig Kurse, in denen das richtige Gespräch geübt wird. Der Wille des Chefs soll besser kommuniziert, auf



Remo Diebold

deutsch: besser verpackt werden.

Denn die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sollen heutzutage nicht mehr gefügig sein, sondern zu kooperativen Partnern gemacht werden, welche die Firmenkultur mit Begeisterung weitergeben.

So weit haben wir es heute gebracht: Wir trainieren das richtige Gespräch und setzen uns mit der Streitkultur auseinander. Die Folge: Das Mitteilungsbedürfnis wird nicht mehr im zwischenmenschlichen, sondern im öffentlichen Bereich ausgelebt. In den Weiterbildungsseminaren der Grossunternehmen und der halbstaatlichen Betriebe lernt der

leitende Angestellte zwar, wie er das «schwierige Gespräch» führen soll. Gleichzeitig vergisst er aber, dass es zu einem solchen «Gespräch» gar nie kommen müsste, wenn der Chef die Unzufriedenheit seiner Sekretärin früher erkennen könnte oder äussere Signale besser beachten würde.

Wie oft schaut der Chef weg, wenn seine Sekretärin bei einem Entscheid gewisse Vorbehalte anmeldet, sie dann aber später wieder rüffelt, wenn das Resultat nicht seinen Vorstellungen entspricht. Wie oft «vergisst» der Chef seine Sekretärin, wenn es darum geht, anfallende Arbeiten rechtzeitig einzuleiten, um dann seine «Sekundantin» in allerletzter Not zu einem Effort aufzufordern...

Es ist heute üblich, öffentlich zu kommunizieren und grosse Töne auszustossen. Wie aber haben wir es im zwischenmenschlichen Bereich? Wie kann ein Untersuchungsrichter unterlassen, der Frau eines Gefängnisinsassen mitzuteilen, dass ihr Mann einen Selbstmordversuch begangen

hat? (Dieses Vorkommnis ist kürzlich im Kanton Aargau wirklich geschehen.) Wie können Jugendliche – wie vor drei Jahren in Kyburg – eine Kollegin ermorden, nur weil sie mit ihr nicht kommunizieren, das heisst, sich nicht unterhalten wollten?

Oder: Wann haben Sie mit Ihrer Zeitungs- und Illustriertenverkäuferin («Kioskfrau»), die vermutlich nur vierzehn Franken die Stunde verdient, das letzte Mal ein freundliches Wort gewechselt? Haben Sie sich bei Ihrem Zeitungsverträger, der jeden Tag spätestens um vier Uhr aufsteht, einmal für seine tolle Leistung bedankt? Oder gehören Sie zu jenen Männern, die ihrer Frau so nebenbei mitteilen, wann Sie auf Ihren Segeltörn gehen?

Zählen Sie gar zur jenen Personen, die fremden Menschen besser zuhören können als den eigenen Freunden und Bekannten?

Viele Schweizerinnen und Schweizer sind heute nicht mehr fähig, mit anderen Menschen einen Dialog zu führen. Man sagt, was man zu sagen hat. Die Ant-

worten des Ansprechpartners werden oft gar nicht mehr abgewartet. Dabei stehen wir mitten im Kommunikationszeitalter, in dem das Gespräch eine dominierende Rolle einzunehmen hat.

Kommunikation ist für mich zu einer Art von Lebenslüge geworden, weil wir das Gespräch zum Planspiel gemacht haben. Vieles Zwischenmenschliche aber ist nicht planbar: Oft braucht das richtige Gespräch eben auch den richtigen Zeitpunkt. Bedingung für eine funktionierende und gleichberechtigte Verständigung ist die Bereitschaft, das Gehörte rechtzeitig umzusetzen. Wer aber nicht zuhören will, der darf auch nicht von «Kommunikation» sprechen.

Remo Diebold arbeitete bei der Regionalzeitung während mehrerer Jahre als Redaktor und als Marketingleiter. Heute ist er PR- und Personalchef des Schweizerischen Kaufmännischen Verbandes (SKV) in Zürich. Remo Diebold wohnt in Uster. – Die Autoren dieser Rubrik vertreten ihre freie Meinung, unabhängig von jener der Redaktion.