



Der Babel-Effekt

Als die Menschen größenwahnsinnig geworden waren, beschlossen sie, einen Turm bis in den Himmel zu bauen. Das zumindest erzählt das Buch der Bücher, die Bibel, über den Turmbau zu Babel. Als Strafe für die Anmaßung soll Gott damals die Menschen dazu verurteilt haben, fortan in unterschiedlichen Sprachen zu sprechen. Die Mühe hätte er sich sparen können. Es reicht schon ein und dieselbe Sprache aus, um prächtig aneinander vorbei zu reden.

Betrachten wir das Beispiel eines ehemaligen Firmenkundenbetreuers, der wegen herausragender Leistung neulich zum Bereichsleiter Firmenkundengeschäft befördert wurde. Seine alten Kolleginnen und Kollegen finden das zum Speien: „Er ist nicht mehr der Alte. Seit er befördert wurde, ist er ein arroganter Schnösel, der nichts mehr von uns wissen will, weil er ständig mit dem Chef und den anderen hohen Tieren rumhängt. Er geht nicht mal mehr mit uns auf ein Bier!“ Er dagegen sagt: „Meine Kollegen sind nicht mehr die Alten. Seit ich befördert wurde, sind die zu arroganten Schnöseln geworden, bloß weil ich nicht mehr jeden Tag mit ihnen rumhänge. Nicht mal mehr auf ein Bier laden sie mich ein!“ Affentheater? Aber allererster Güte.

Weil dieses Affentheater jede Menge böses Blut, ein vergiftetes Arbeitsklima, massive Demotivation, innere Kündigung, Dienst nach Vorschrift und eine immense Produktivitätsvernichtung verursacht, wählt der Vorstand die Coaching-Notrufnummer und ich renne los, das Coachingköfferchen in der Hand. Der Vorstand ruft mir zu: „Die Situation ist total verfahren. Keine Ahnung, wie Sie das jemals wieder einrenken wollen!“ Ich denke noch: Der hat aber auch nicht kapiert, was hier abläuft. Die Situation ist nicht „total verfahren“. Die Situation ist schlicht Ergebnis des Babel-Effekts. Und der Babel-Effekt ist keine Katastrophe, sondern so schnell kurierbar, daß ich mich frage, warum mir Menschen dafür allen Ernstes auch noch Honorar bezahlen. Alles, was Sie für eine Lösung brauchen, ist lediglich ein Tisch.

Gut, es darf kein Bürotisch sein. Ich nahm einen im Café über die Straße, setzte die beiden Parteien an denselben und ordnete erst mal an, daß die Männer die Krawatten abnahmen und den obersten Hemdknopf aufmachten, das heißt ein Teil der Rüstung ablegten. Dann erzählte ich, was es für eine Belastung für jeden Menschen darstellt, wenn er plötzlich befördert wird und jetzt nicht mehr für sich selber, sondern für 20 Kollegen die Verantwortung trägt und die Leviten gelesen bekommt, wenn die Mist bauen. Dann erzählte ich, was es für eine Belastung für jeden Menschen darstellt, wenn plötzlich sein bester Kumpel befördert wird und er nicht mehr mit ihm rumhängen und blöde Witze über den Chef reißen kann.



Danach schauten sich alle etwas bedepert an, murmelten Entschuldigungen, schüttelten die Hände und bestellten erst mal eine Runde; auf die alten Tage. Völlig unvorstellbar: Und dafür kriege ich auch noch Honorar! Warum um Himmels willen das denn?

Sind wir denn schon so völlig daneben, daß keiner mehr den ersten Schritt machen und die magischen Worte sagen kann: „Äh, hm, ich glaube, wir haben Gesprächsbedarf. Setzen wir uns mal zusammen?“ Jetzt mal ehrlich: Wir sind alles erwachsene Leute. Diese Worte auszusprechen ist doch nicht wirklich so schwer! Trotzdem höre ich sie seltener als einen Fluch im Vatikan. In Beruf, Familie und Beziehung übrigens gleich selten. Gott gab uns eine Zunge. Was fangen wir damit an? Briefmarken ablecken?

Wir Menschen sind schon seltsame Tiere. Wir schießen andere Menschen zum Mond, spalten das Atom und operieren am offenen Herzen. Aber wir bekriegen uns lieber wochenlang verbal (und manchmal physisch), als miteinander zu reden. Warum? Weil wir es schlicht nicht können. Wir lernen Rechnen, Lesen, Schreiben an der Schule. Richtiges Reden bringt uns keiner bei. Was wäre denn passiert, wenn der neue Bereichsleiter von sich aus das Gespräch gesucht hätte? Er hätte sicher so etwas gesagt wie: „Was ist denn mit euch los? Warum schneidet ihr mich, bloß weil ich befördert wurde?“ Das muß selbst der bravste Mensch als bösen Vorwurf auffassen und – Zack! – haben wir den schönsten Zoff im Haus.

„Liebe Kollegen, ich spüre da eine gewisse Verstimmung – sagt ihr mir, was los ist?“ Daraufhin gibt es sicher keinen Zoff. Man redet vernünftig miteinander. Warum tun wir das nicht öfter? Weil wir es im Kleinen nicht üben. Deshalb können wir es auch nicht, wenn es im Großen nötig ist. Ich coache gerade einige Manager, die lernen genau diese vorwurfsfreie, wertschätzende Ausdrucksform. Wie eine Fremdsprache. Sie erzählen mir, daß das zwar mühsam sei, doch daß sie in den letzten Wochen kein einziges Mal mehr Streit mit Frau oder Kindern gehabt hätten. Daß ihre Mitarbeiter viel engagierter bei der Sache seien. Daß sie von allen deutlich stärker respektiert werden (weil sie nicht mehr so nerven). Und weil auch ihre eigenen Leistungen jetzt viel besser sind. Was logisch ist: Das Wort ist mächtiger als das Schwert.