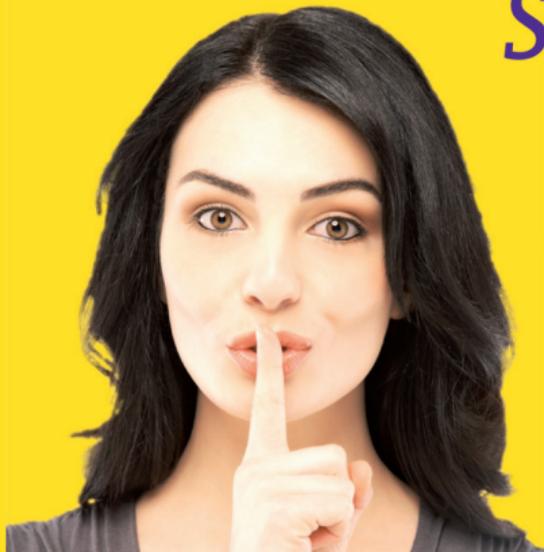


# *Einfach mal*

*Cornelia Topf*

# *die Klappe halten*

*Warum  
Schweigen  
besser ist  
als Reden*



**GABAL**

**Cornelia Topf**  
**Einfach mal die Klappe halten**



**Cornelia Topf**

# **Einfach mal die Klappe halten**

**Warum Schweigen besser ist  
als Reden**

**GABAL**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation  
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten  
sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86200-439-3

Lektorat: Susanne von Ahn, Hasloh

Umschlaggestaltung: Martin Zech, Bremen | [www.martinzech.de](http://www.martinzech.de)

Satz und Layout: Das Herstellungsbüro, Hamburg | [www.buch-herstellungsbuero.de](http://www.buch-herstellungsbuero.de)

Druck und Bindung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2010 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise,  
nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

[www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de)

[www.facebook.com/Gabalbuecher.de](https://www.facebook.com/Gabalbuecher.de)

[www.twitter.com/GABALverlag](https://www.twitter.com/GABALverlag)

# Inhaltsverzeichnis

## **Vorwort von der Plappersucht 9**

### **1 Die wundersame Welt der Stille**

- Schweigen tut gut 13
- Warum nur wenige diese wunderbare Welt kennen 17
- Warum Schweigen wirkt 22
- Eine Gesellschaft, die den Respekt verloren hat 35
- Kurz und knapp: Schweigen wirkt 39

### **2 Der Lohn des Schweigens**

- Wie wir uns um den verdienten Lohn bringen 40
- Stille Wasser gründen tief 42
- Wissen ist der Lohn des Schweigens 46
- Wie man jemanden auf die Palme redet 49
- Pacing – der Weg ins Schweigen 53
- Wer schweigt, denkt besser 56
- Schweigen macht dich stark! 57
- Das Recht zu schweigen 59
- Kurz und knapp: Nutze das Schweigen! 62

### **3 Warum wir nicht die Klappe halten können**

- Wer redet, hat scheinbar alles unter Kontrolle 63
- Wie aufgezogen 66

- Die Fehlattributions-Falle **70**
- Wir reden, um nicht hören zu müssen **73**
- Egoisten pochten auf ihren Status **76**
- Ich rede, also bin ich **79**
- Auf den roten Knopf gedrückt **82**
- Gedankenlos und wortreich **85**
- Kurz und knapp: Schweigen lernen **87**

#### **4 Auf der Flucht vor dem inneren Schweigen**

- Warum wir vor etwas flüchten, das wir suchen **88**
- Wo wir suchen sollten, wenn wir uns verloren haben **91**
- Lernen, mit sich selbst zu reden **92**
- Wie wir mit uns umgehen **100**
- Mit sich selbst im Einklang **107**
- Bewegung in der Stille **112**
- Kurz und knapp: Suche die Stille und finde dich selbst! **114**

#### **5 Die peinliche Stille**

- »Reden ist Silber, Schweigen ist Gold« **115**
- Entertainer schweigen nicht **119**
- Keine Angst vor Small Talk und Vortrag! **121**
- Auf intelligente Art das Schweigen brechen **126**
- Wirklich peinlich: Feiges Schweigen **131**
- Kurz und knapp: Nie wieder peinliche Stille! **132**

#### **6 Hier schweigen Sie besser**

- Der Fettnäpfchen-Reflex **133**
- Provozieren, suggerieren, manipulieren **136**
- Was tun bei Beleidigungen? **142**
- Statt verbaler Attacken konsequent schweigen **145**
- Schweigend verhandeln **149**
- Das beste Rezept bei Reklamationen **153**
- Bedarfsklärung: Was fehlt der Welt? **155**
- Schweigen als Instrument: Coaching **159**

Reden und Schweigen nach dem Stop-and-go-Prinzip **164**  
Kurz und knapp: Klappe zu und durch! **169**

## **7 Die Kunstpause**

Mach mal Pause! **170**  
Pause machen – wann? **177**  
Mimik und Gestik in der Kunstpause **180**  
Ohne Worte sprechen **183**  
Der Starke schweigt **185**  
Schweigen für Fortgeschrittene **189**  
Kurz und knapp: Denkpause geben **194**

## **8 Halt endlich die Klappe!**

Wer sich nicht wehrt, lebt verkehrt **195**  
Lass dir nicht die Ruhe rauben! **199**  
Dem Affen Zucker geben **203**  
Metakommunikation: Die Rederei zum Thema machen **209**  
Brachial werden **213**  
Den Moderator spielen **215**  
Kurz und knapp: Andere zum Schweigen bringen **219**

## **9 In der Stille liegt die Kraft**

Gestresst und erschöpft **220**  
Das Kraftwerk Stille **226**  
Stille löst Probleme **233**  
Schweigen hilft zu Abstand und Intuition **238**  
Den Sinn des Lebens findest du nur in der Stille **242**  
Kurz und knapp: Kraft und Sinn tanken **246**

## **Nachwort von der heilenden Kraft der Stille 247**

## **Über die Autorin 250**



# Vorwort von der Plappersucht

*»Man redet häufig nur, weil man  
nicht zu schweigen vermag.«*

AMBROSIOUS VON MAILAND

Ich bitte Sie: Halten Sie doch mal die Klappe!

Sie fühlen sich nicht angesprochen? Sie meinen, dass ich meinen Appell besser an unsere Politiker, Manager, Journalisten und Moderatoren, Ihren Chef, einige Kollegen, miefige Kunden, lärmende Kinder, nörgelige Verwandte und Nachbars Hund richten sollte? Dann sind wohl auch Sie der Meinung, dass um uns herum entschieden zu viel unnützes Zeug geplappert wird. Jede Stunde labern uns die Nachrichten voll, dauernd klingeln Telefon oder Handy, irgendwo läuft immer ein Radio, die lieben Kollegen, Mitarbeiter, Kunden, Kinder und Vorgesetzten texten uns pausenlos zu, Politiker, Manager und Journalisten produzieren eine Sprachlawine, unter der jeder vernünftige Gedanke längst verschütt gegangen ist. Wir leben in einer Sprechblasenzeit. Einer Zeit, in der pausenlos geredet und kaum etwas gesagt wird. Das nervt, das stresst, das zehrt an der Kraft. Was nicht einmal so schlimm wäre ...

**Viel reden,  
wenig sagen: die  
Volksseuche**

Viel schlimmer ist, dass die meisten von uns sich von der inhaltsfreien Plappersucht haben anstecken lassen und gleichzeitig nicht bemerken, was sie sich und ihrer Umwelt damit antun. Es vergeht kaum eine Woche, in der ich im Coaching oder im Seminar nicht

einen Manager treffe, der sich beschwert: »Ich kann meinen Mitarbeitern sagen, was ich will – die spüren einfach nicht!« Mütter und Väter drücken es in ihrer Kommunikation mit dem Nachwuchs prägnanter aus: »Muss ich denn immer alles erst hundert Mal sagen?« Sie glauben, dass der Sohn faul vor dem Fernseher sitzt, *obwohl* sie ihn schon dutzendfach ermahnt haben, sein Zimmer aufzuräumen. Dabei ist es gerade umgekehrt: Er sitzt noch dort, *weil* sie ihn schon dutzendfach ermahnt haben. Der Knirps nimmt seine Erziehungsberechtigten nicht mehr ernst, weil er aus Erfahrung weiß, dass sie ohnehin alles erst hundertmal sagen werden, bevor er tätig werden muss. Er hat gelernt, dass seine Eltern wirkungslos kommunizieren. Sie plappern halt gerne. Der Filius ist ein schlaues Bürschchen. Viel schlauer als seine wortreichen Eltern, die ihren Erziehungsauftrag seltsamerweise mit Geschwätzigkeit verwechseln. Ihr Wort gilt nichts mehr. Nicht einmal bei einem Achtjährigen. Weil sie zu viele Worte produzieren. Weil sie nicht mehr schweigen können.

**PSSSST!**

**Je mehr einer redet, desto weniger wirkt er. Quasselstrippen nimmt keiner ernst.**

Warum nicht? Weil es jedem Zuhörer einer Plaudertasche sehr schnell peinlich klar wird, dass derjenige, der plappert, keine Ahnung von dem hat, was er verzapft. Je mehr einer redet, desto weniger scheint er sich in dem, wovon er redet, auszukennen. Oder um ein Diktum von Hans Carossa, dem deutschen Schriftsteller, abzuwandeln: »*Wer etwas von der Sache versteht, sagt es in drei Sätzen. Wer keine Ahnung hat, braucht dreißig.*« Nach diesem Maßstab gemessen scheinen unsere Politiker, Vorgesetzten, Vorstände, Moderatoren, Eltern, Lehrer, Ausbilder und Verwandten mehrheitlich über erschreckend wenig Fachkompetenz zu verfügen. Was Ihnen eigentlich egal sein könnte. Die Frage ist: Warum wollen Sie es ihnen gleichtun? Warum sollte sich ein Mensch selbst zur verbalen Wirkungslosigkeit verdammen wollen? Masochismus? Ignoranz?

Wie schon der Volksmund sagt: »*Reden ist Silber, Schweigen ist Gold.*« Kraftvoll und vielsagend zu schweigen, ist in Zeiten der

Wortinflation oft das beste Argument. Nicht immer, aber immer öfter. Ein Argument, das wir so selten benutzen, weil wir die hohe Kunst des Schweigens verlernt haben. Denken Sie an Menschen, die Sie als besonders überzeugend, durchsetzungsstark, authentisch, respektgebietend wahrnehmen. Seltsam, nicht? Das sind alles keine Quasselstrippen. Ihr Wort hat Gewicht, weil sie sparsam damit umgehen.

Wer schweigen kann, wer es wieder erlernt hat, erntet damit nicht nur den Respekt seiner Umwelt und eine nie gekannte Wirksamkeit. Er oder sie stößt mit seinem/ihrem Schweigen, in dem die Gedanken wachsen können, in Bereiche der persönlichen Entwicklung und der geistigen Erkenntnis vor, die ihm oder ihr bislang verschlossen waren wie ein fern gelegenes Land, das plötzlich nahe gerückt, erreichbar geworden ist. Nicht umsonst wird in allen Religionen der Welt die Schweigemeditation in der einen oder anderen Form praktiziert: Wer sich verbal der Welt entrückt, der kommt ihr paradoxerweise näher. Und sich. Und seinen Mitmenschen. Und ihrem Respekt. Packen wir die Koffer und machen wir uns auf die Reise in dieses verheißungsvolle Land.

**Schweigen ist  
das am stärksten  
unterschätzte  
sprachliche  
Wirkmittel**



# 1 Die wundersame Welt der Stille

*»Freunde, die nicht nur miteinander reden,  
sondern miteinander auch schweigen können,  
sind ein Geschenk des Himmels.«*

CHRISTA FRANZE, TÄNZERIN

## Schweigen tut gut

Was würde Ihnen jetzt guttun? So richtig? Ihnen Kraft geben, Sie entspannen, auftanken? Es gibt etwas, das Menschen auf der ganzen Welt mit der Vorstellung von Erholung und Frieden verbinden: auf einem hohen Berggipfel oder einem menschenleeren Strand zu stehen und einfach nur die Stille zu genießen. Das finden seltsamerweise alle Menschen erholsam und entspannend (selbst Hektiker und Adrenalin-Junkies – für eine kurze Zeit). Der Eingeborene in Zentralafrika ebenso wie der Eingeborene in Londons Financial District. Und Sie? Wann haben Sie zuletzt die Stille eines einsamen Berggipfels oder eines nächtlichen Strandes genossen?

Es ist paradox: Stille ist eigentlich »nichts« – und wirkt trotzdem so überraschend wohltuend. Wir sind gewohnt, dass es umgekehrt ist: Wer Kopfweh hat, greift zum Aspirin. Das Aspirin ist vorhanden und wirkt. Bei der Stille ist eigentlich nichts vorhanden – und wirkt. Diese paradoxe, aber mächtige Wirkung der Stille können wir auch in unserem Alltag entfalten, indem wir sie zum Beispiel in unsere Kommunikation hineinragen. Also schweigen

**Hin und wieder  
Stille tut gut**

Sie dann und wann einmal. Nein, nicht jetzt. Jetzt schweigen Sie ja schon automatisch. Wenn Sie das Buch zur Seite gelegt haben und wieder Kontakt mit anderen Zweibeinern bekommen – schweigen Sie. Sie runzeln die Stirn? Damit sind Sie nicht allein. Die Aufforderung, im Gespräch gelegentlich zu schweigen, schockiert sogar manche Akademiker so stark, dass sie mit größter Verwirrung reagieren. Ein Seminarteilnehmer, Bereichsleiter in einem Industrieunternehmen, erwiderte einst darauf: »Aber ich kann doch nicht schweigen, wenn der Chef etwas von mir will!« Hat das etwa jemand verlangt? Ist Schweigen wirklich so schwierig, dass ein Manager mit Hochschulabschluss tatsächlich glaubt, er müsse es zuerst und zunächst an seinem tobenden Chef ausprobieren?

**PSSSST!**

**Wir wissen oft nicht mehr, wann Reden und wann Schweigen besser ist. Wir sollten es wieder erlernen.**

Mütter sind manchmal sprachkompetenter als Führungskräfte. Gegenüber Kindern wirkt Schweigen zum Beispiel sehr gut. Eine Mutter berichtete mir: »Als meine Jüngste neulich wieder fernsah, anstatt ihre Hausaufgaben zu machen, schaute ich kurz in ihr Zimmer und verbiss mir meine übliche Ermahnung. Ich guckte nur missbilligend und ging wieder raus. Fünf Minuten später war der Kasten aus. Wenn ich mit ihr streite, sie immer wieder ermahne, dauert es mindestens eine halbe Stunde, bis sie schlussendlich abschaltet. Das kostet uns beide viel Kraft.« Eine Stressreduktion von dreißig auf fünf Minuten? Beachtlich. Und das, obwohl die Mutter kein einziges Wort sagte. Obwohl? Weil! So wirkt Schweigen. Nicht immer. Aber immer dann, wenn Worte nicht mehr wirken, weil deren zu viele gewechselt wurden.

Doch genau das verstehen viele Menschen nicht. Wenn sie merken, dass ihre Worte nichts bewirken – dann machen sie nur noch mehr Worte. Sie tun mehr desselben, anstatt das Muster zu wechseln. Dieses Musterverharren ist nicht allein aufs Quaseln beschränkt. Doch es wirft ein bezeichnendes Licht auf unsere Kommunikation: Wir reden meist nicht, weil es sinnvoll ist und nützt, sondern weil es eine (schlechte) Gewohnheit ist, die wir

nicht loswerden. Deshalb sagen die Engländer: »*Careless talk costs lives.*« Übereilt dahingeworfene Worte kosten Leben. Wer redet, sollte das überlegt tun und nicht aus der Hüfte schießend. Denn:

**Worte provozieren oder zementieren Missstände.  
Schweigen nicht.**

**PSSSST!**

Weil Schweigen (richtig eingesetzt) keine Trotzreaktion auslöst. Wenn Mama sagt, die Kleine solle die Glotze ausschalten, dann wehrt sie sich natürlich. Rein aus Trotz. Wenn Mama dagegen schweigt, dann regen sich in der Kleinen Gewissen oder gesunder Menschenverstand (zumindest besteht die Chance dazu). Und diese innere Regung wirkt weitaus stärker als jede Ermahnung von außen. Natürlich kann das mütterliche Schweigen nur dann wirken, wenn vorher einige Worte gefallen sind. Wenn der Tochter schon einige Male gesagt wurde, dass sie erst die Hausaufgaben machen solle und dann ...

Schweigen wirkt. Die Mutter schweigt, anstatt zu predigen, und hat Erfolg damit. Wie sieht die Situation aus Sicht der Tochter aus? Die Tochter schweigt auch. Was tut sie sonst noch? Sie kocht innerlich. Sie hat sich vor dem Fernseher so schön gemütlich eingerichtet und dann kommt die Mutter hereinspaziert, dieses ewig meckernde, personifizierte schlechte Gewissen, und verdirbt dem Mädels den gemütlichen Nachmittag. Niemand (außer der Mutter) würde es der Tochter übel nehmen, wenn sie maulte: »Immer nur Hausaufgaben! Kann man in diesem Haus nicht mal für eine halbe Stunde vor dem Fernseher entspannen?« Etwas Dampf ablassen hilft immer.

**Die Botschaft dieses Buches lautet: Öfter mal die Klappe halten!  
Wer jedoch resignativ schweigt, eine Beleidigung herunterschluckt, innerlich kochend vor Wut oder Frustration oder verletztem Ehrgefühl, der schweigt zu viel.**

**PSSSST!**

Wie für alles auf der Welt gilt auch für das Schweigen: Es gibt beide Extreme; ein Zuviel und ein Zuwenig. Wir leben zwar in einer plapperhaften Zeit. Doch etliche Menschen schweigen zu oft und

**Die richtige  
Balance:  
wenig reden,  
viel schweigen**

zu lange. Die Quartalscholeriker zum Beispiel. Viele Menschen ebenfalls, die in Beziehungen und in der Familie viel zu lange einstecken, bevor sie den Mund aufmachen und sich wehren. Die Balance ist verloren gegangen und sollte wiederhergestellt werden. Unsere ganze Gesellschaft ist etwas aus dem Gleichgewicht geraten: Auf der einen Seite steht das Heer jener, die ewig herunterzuschlucken und dann krank werden oder irgendwann explodieren (oder beides). Auf der anderen Seite gibt es jene, die selbst auf den kleinsten Übergriff mit stundenlangen Vorwürfen, Anklagen und Tiraden reagieren. Bei beiden stimmt die Balance nicht. Umso wohltuender empfinde ich Menschen, die noch wissen, wie viel man reden und wie viel man schweigen sollte.

In der Fußgängerzone einer deutschen Großstadt sah ich zum Beispiel zwei Handwerkern zu, wie sie ein Gerüst aufstellten. Dem Jüngeren von beiden fiel ein Gerüstteil um und schlug knapp neben einem Passanten auf, der einen gehörigen Schreck bekam. Ungefähr ein Dutzend Fußgänger blieb stehen und erwartete freudig erregt die Abreibung, die ganz sicher nun den Lehrling treffen würde. Doch der Meister entschuldigte sich lediglich höflich bei dem erschreckten Passanten und sagte dann zu seinem Lehrling: »Jürgen, die Teile sind schwerer, als sie aussehen. Also immer beide Hände zum Abstützen nehmen.« Und: »So etwas wird dir nie wieder passieren.« Dann ging er wieder schweigend seiner Arbeit nach. Ich bin davon überzeugt: Hätte er den Azubi fünf Minuten nach allen Regeln der Kunst zusammengefaltet, hätte sich dieser vor lauter Scham und verletztem Ehrgefühl nicht die Bohne gemerkt und beim nächsten Mal denselben Fehler wieder gemacht. Sein Meister aber wusste, wie viel man reden (wenig) und wie viel man schweigen sollte (viel). Wie steht es mit Ihnen?

## ÜBUNG

Überlegen Sie einmal, wann und wo und mit wem Sie nachher ein wenig schweigen könnten. Bei welchen Gelegenheiten? Am Anfang wird Ihnen vielleicht keine einfallen. Das macht nichts. Das kommt mit der Zeit. Denn Sie werden oft genug reden. Und beim Reden denken Sie von nun an automatisch ans Schweigen. Doch Vorsicht: Schweigen im Gespräch bedeutet nicht Schweigen statt Reden. Es bedeutet vielmehr: Verknäueln Sie sich zwei-, dreimal während eines Gesprächs den Redefluss, lassen Sie eine (übereilte) Antwort aus, probieren Sie es ab und an ohne Worte und beobachten Sie die Wirkung auf sich und den Gesprächspartner.

**Reden und Schweigen sind Schwestern, komplementäre Stilmittel. Beide zusammen wirken sehr viel besser als jedes für sich allein.**

**PSSST!**

## Warum nur wenige diese wunderbare Welt kennen

Vielleicht ahnen Sie es: Sie sind nicht allein. Ich habe dieses Buch auch deshalb geschrieben, weil ich in Coaching, Training, Beratung, aber auch im Privaten mehr und mehr Menschen treffe, denen immer stärker bewusst wird, dass zu viel geredet wird.

Was Susi erzählt, kennt sicher jede(r): »Wenn ich mich mit meinem Partner streite, könnte ich mir hinterher auf die Zunge beißen. Ich sage jedes Mal Dinge, die ich hinterher bitter bereue. Und ihm geht es sicher nicht anders.« Verkäufer sagen mir: »Ich kann bei Preisverhandlungen einfach nicht den Mund halten! Ich fange viel zu schnell an, über Rabatte zu reden! Meine Rabattquote liegt weit über dem Durchschnitt! Mein Chef lässt das sicher nicht mehr lange durchgehen. Aber ich kann einfach nicht die Klappe halten, wenn der Kunde zu jammern anfängt.«

**Auch für Worte gilt: Was zu viel ist, ist zu viel**

## ÜBUNG

In welchen Situationen und mit welchen Gesprächspartnern reden Sie zu viel? Was ist dabei zu viel? Wo würden Sie lieber einen Punkt setzen?

Das war eine kleine, leichte Übung. Doch wenn Sie sie (auch nur gedanklich) mitgemacht haben, sind Sie einen großen Schritt weiter. Und haben vielen Zeitgenossen einiges voraus:

## PSSSST!

**Die meisten Menschen merken nicht, dass sie bei bestimmten Gelegenheiten zu viel reden.**

Sie registrieren es noch nicht einmal, wenn der Ehepartner, Kinder oder Kollegen sie darauf aufmerksam machen. Denn sie können es nicht fassen: »Aber was gesagt werden muss, muss doch gesagt werden!« Das heißt, sie erliegen dem Irrtum, dass nur etwas, was da ist, auch wirken kann. Sie können es sich buchstäblich nicht vorstellen, dass manchmal das Ungesagte mehr sagt als das Gesagte. Das übersteigt ihre Abstraktionsfähigkeit. Das ist schade, denn nur wer erkennt, dass er manchmal zu viel redet, kann schweigen. Und nur wer schweigt, betritt die wundersame Welt der Stille.

### **Erstaunliche Wirkung**

Wenn Menschen ganz bewusst zu schweigen beginnen, wo sie früher unüberlegt geredet haben, dann entwickelt das eine beeindruckende Wirkung. Entweder auf ihren Gesprächspartner oder auf sie selbst. Meist auf beide.

Eine Büroangestellte erzählte mir: »In unserer Kaffeepause lästern meine Kollegin und ich meist über Vorgesetzte, Kollegen und Kunden. Gestern habe ich nicht so stark wie sonst mitgelästert, sondern öfter mal geschwiegen, ihr ganz bewusst zugehört, genickt, zustimmende Geräusche gemacht. Irgendwann kam sie vom Lästern zum Erzählen. Von ihrer Scheidung, den beiden Kindern, dem Hausverkauf. Ich wusste gar nicht, dass sie ihr Haus verkaufen muss. Deshalb war sie wohl in letzter Zeit öfters etwas zickig.«

Das muss man sich vorstellen! Da lebt und arbeitet man jahrelang mit einem Menschen zusammen, auf engstem Raum, und bekommt noch nicht einmal mit, dass er sein geliebtes Häuschen verkaufen muss! Weil wir zu viel quasseln und zu wenig zuhören. Wer schweigt, bekommt mehr mit von der Welt und ihren Menschen. Und wird ganz anders respektiert. Wir können uns vorstellen, dass die Kollegin, die ihr Herz über den drohenden Hausverkauf ausschüttete, sehr dankbar war, dass sich endlich jemand auch ihre Sorgen anhörte. Meist passiert das nicht einmal mehr in der eigenen Familie.

Ein Sachbearbeiter erzählte mir im Coaching, dass er sich wohl eine neue Arbeit suchen müsse. Ihm war nicht wohl dabei: »In diesen Zeiten? In unserer Branche wird gerade überall entlassen. Ich muss froh sein, dass ich noch Arbeit habe. Aber mein Chef bringt mich zum Wahnsinn!« Beide stritten sich jeden Tag mindestens zwanzig, dreißig Minuten. Ich schlug dem Sachbearbeiter vor, nicht seinen Arbeitsplatz zu wechseln, sondern seine Gesprächsstrategie. Ich empfahl ihm, sich im nächsten Streit jede zweite Erwiderung zu verkneifen und souverän zu schweigen. Er schaffte es nicht ganz. Er schaffte nur jede dritte. Trotzdem war nach zehn Minuten der Streit beendet: »Mein Chef hat sich nicht mehr so aufgeregt wie früher. Kein Wunder, ich hab ihm ja ein Drittel weniger widersprochen.« Aber hat der Sachbearbeiter dabei nicht etwas Sachliches verschwiegen, das er hätte aussprechen müssen? Nein, und das ist das Schöne daran: Wir können gut 50 Prozent von dem, was wir sagen, getrost weglassen – es macht keinen Unterschied. In Konflikten sollten wir manchmal sogar 100 Prozent weglassen.

Nehmen Sie sich vor, bei nächster Gelegenheit zu schweigen, und beobachten Sie die Wirkung Ihres Schweigens. Auf Ihren Gesprächspartner und auf sich. Vergleichen Sie die Wirkung mit der Wirkung im üblichen Verlauf eines Gesprächs. Wo liegen die Unterschiede? Wie stark sind sie? Wie äußern sie sich?

## **ÜBUNG**

Wie stark wir zu schweigen verlernt haben, zeigt sich auch daran, dass bei einer so einfachen Übung oft ganz seltsame Fragen auftauchen: »Aber ich kann doch nicht schweigen, wenn mich jemand etwas fragt!«, wenden viele Menschen an dieser Stelle ein. Wer hat das verlangt? Natürlich verdient jede (nichtrhetorische, nichtsuggestive) Frage eine Antwort. Alles andere wäre grob unhöflich. Doch es fragt Sie ja nicht ständig jemand etwas, oder? Hinter dem seltsamen Einwand verbirgt sich der eigentliche Grund für die verbreitete Logorrhö:

## **PSSSST!**

### **Wir reden meist nicht überlegt, sondern reflexhaft.**

Am deutlichsten wird das in Konfliktsituationen. Michael sagt zu Susi: »Du blöde Kuh, du!« Hinterher sagt sie zu mir: »Aber da muss ich mich doch wehren, wenn er so etwas sagt! Das kann ich doch nicht auf mir sitzen lassen!« Warum »sitzt« das auf Susi? Wie schon Eleonore Roosevelt sagte: »*Es kann dich niemand beleidigen, dessen Beleidigung du nicht akzeptierst.*« Man kann nur auf sich sitzen lassen, was man vorher akzeptiert hat. Was geht es mich an, dass Michael mich für eine blöde Kuh hält? Es reicht doch wohl, dass ich mich nicht dafür halte. Zumindest wäre das eine Überlegung wert. Aber nein, wir überlegen nicht, wir wehren uns sofort, reflexhaft und unüberlegt – und eskalieren damit den Streit! Natürlich ist es schwierig, in so einer Situation die Klappe zu halten und die Zote des Partners mit einem überlegenen, süffisanten Lächeln Marke »Red' du nur, Alter!« zu übergehen. Gerade deshalb plappern wir doch: Es ist nicht besser, aber es ist leichter, als souverän zu sein. Deshalb lassen wir uns oft verführen, den Mund aufzumachen. Eingehend beschäftigen wir uns in Kapitel 3 mit all den Gründen, warum uns Schweigen manchmal so schwerfällt – auch wenn es besser für uns wäre.

Einige Menschen lernen, der Versuchung der vorschnellen Rede zu widerstehen. Eine Abteilungsleiterin zum Beispiel, die für ihre resolute Art bekannt ist, gestand mir: »Wenn der Streit jedes konstruktive Niveau verlassen hat, schweige ich oft gezielt und ausdauernd. Das hilft immer!« Warum? »Na, versuchen Sie doch mal mit einer zu streiten, die keinen Ton sagt. Das wirkt.« Ent-

weder rennt der Streithahn zur Tür hinaus, was gut ist. Oder er beruhigt sich, wird weniger persönlich und etwas sachlicher – was noch viel besser ist. Aber Vorsicht:

**Wer schweigt, sollte das niemals provokant oder trotzig tun.**

**PSSSST!**

Denn in dieser Form eskaliert das Schweigen selbstverständlich jede Kommunikation und führt zur Beziehungsbeschädigung. Ist das nicht erstaunlich? Man kann auf verschiedene Arten schweigen! Nämlich konstruktiv oder destruktiv. Geben Sie Ihrem Partner nie das Gefühl, dass Sie ihn anschweigen, schweigend anstarren, mit verschränkten Armen und verkniffenem Gesicht (Körpersprache!) auflaufen lassen, boykottieren. Vermitteln Sie ihm immer, dass Sie schweigend bei ihm sind, dem Gespräch folgen, sich Ihre Gedanken über ihn und das Gesprochene machen. Mit dieser Empfehlung im Hinterkopf können Sie sogar Schweigeregeln brechen. Eben sagten wir, dass man niemals auf eine Frage hin schweigen sollte. Selbst das ist erlaubt und wirkt überraschend gut, wenn Sie dabei die Beziehung wahren.

Eine Hausfrau, Mutter und Gattin berichtete mir in einem Seminar über etwas, das viele Ehefrauen kennen: »Mein Mann kommt jeden Abend heim, grüßt mich und die Kinder, fragt uns, wie es geht, und erzählt dann von seinem Tag. Ich komme oft gar nicht dazu, von unserem Tag zu erzählen, weil sein Beruf natürlich viel spannender ist und mehr Geschichten hergibt. Also habe ich vorgestern zum ersten Mal auf seine Frage nicht mit dem üblichen höflichen ›Ja, gut, und dir?‹ geantwortet, sondern mich ihm einfach nur zugewandt, gelächelt und geschwiegen.« Es hat eine Weile gedauert, bis der Gatte das unerwartete Schweigen einordnen konnte, doch danach fragte er besorgt: »Schatz, was hast du? Ist etwas passiert?« An diesem Abend hörte er ihr zu. Wenigstens bedeutend länger als sonst üblich. Warum? Warum wirkt Schweigen oft so viel besser als Reden?

**Es gibt einen Unterschied zwischen trotzigem und zugewandtem Schweigen**

## Warum Schweigen wirkt

Es ist ganz erstaunlich, wie viele gute Gründe es für die hohe Wirksamkeit von Schweigen gibt. Betrachten wir im Folgenden die stärksten Wirkfaktoren.

### Der Überraschungs-Effekt

#### Schweigen überrascht

Alles Ungewöhnliche wirkt ungewöhnlich gut. Und in einer plapperhaften Welt ist Schweigen wirklich das Ungewöhnlichste, was ein Mensch in einer Kommunikation erleben kann. Nehmen wir den Chef des Sachbearbeiters, den ich oben erwähnte. Der erwartet doch im fünfhundertsten Streit zweifellos, dass der Sachbearbeiter ihm wie 499 Male zuvor wieder das Leben schwer machen und ständig widersprechen wird. Und dann tut er das nicht! Wenigstens viel seltener als vorher. Das überrascht den Chef. Und verunsichert ihn. Und wer verunsichert ist, der tritt für gewöhnlich auf die Bremse. Schweigen nimmt jedem Konfliktgegner den Wind aus den Segeln. Weil er sich aufs Streiten eingestellt hat. Das Schweigen überrascht ihn erst einmal.

### Der Spielabbruch-Effekt

#### Schweigen verhindert Sprachspiele

Nehmen wir an, ich sage zu Ihnen: »Allein der Umstand, dass Sie dieses Buch lesen, beweist, dass Sie ein mieser Kommunikator sind!« Sie würden mir vehement widersprechen? Dann hätte ich schon gewonnen. Denn wenn Ihnen jemand einen Vorwurf macht, dann ist sein vordergründiges Ziel immer die Provokation. Und wenn Sie sich verteidigen, gehen Sie auf die Provokation ein. Das ist so vorhersehbar wie ein Brettspiel. Deshalb nennen es die Transaktionsanalytiker auch tatsächlich ein Spiel. Es gibt Dutzende solcher Kommunikationsspiele: Vorwurf – Rechtfertigung, Behauptung – Rechthaben, Anschuldigung – Kadi einschalten, Jammern – Trösten, Drohen – Zurückschlagen, ... John Badham drehte mit dem jungen Mathew Broderick einst den Film *War Games*, in dem ein Computer im Pentagon die Welt zu vernichten

drohte, weil er auf einen atomaren Zwischenfall mit dem atomaren Gegenschlag reagieren wollte: Zug – Gegenzug. Auch der dritte Weltkrieg wird ein Spiel sein. Im Film legte der junge Protagonist dem Computer daraufhin mithilfe einer Metapher logisch nachvollziehbar dar, was der Computer dann so formulierte: »A funny game. The only winning move is not to play.« Diese zentrale Erkenntnis der Transaktionsanalyse gilt für sämtliche Kommunikationsspiele: Wer mitspielt, hat schon verloren. Wer sich provozieren lässt, hat schon verloren. Wer auf eine Anschuldigung mit Rechtfertigung reagiert, hat schon verloren. Wer auf eine Drohung mit einer Gegendrohung reagiert, hat schon verloren. Nämlich die Nerven und die Transaktion.

**Schweigen hat so große Wirkung, weil es Sprachspiele unterbricht.**

Wir spielen ständig solche Spiele! Rund 90 Prozent der Kommunikation unter Menschen dienen irgendwelchen offenen oder versteckten Spielen. Niemand sagt bloß: »Mach bitte die Tür zu!« Immer schwingt dabei mit »Wie kannst du sie offen stehen lassen?« oder »Ich bin krank, ich vertrage keinen Zug!« oder »Warum muss immer ich die Tür zumachen, wenn du sie offen stehen lässt?« Gehe ich auf diese versteckten Botschaften ein, dann stecke ich schon mitten im Spiel. Was andererseits erklärt, warum uns Schweigen oft so schwerfällt.

»Du blöde Zicke!« – »Selber blöd!« Das geht so automatisch, dass wir meist gar nicht bemerken, dass wir eben schon wieder auf ein Sprachspiel hereingefallen sind. Wir sind buchstäblich geködert worden. Der Köder ist unser verletztes Selbstwertgefühl. Wir fühlen uns verletzt – und schlagen verbal zurück. Nicht, weil unsere Reflexe schneller waren als unser Großhirn, sondern weil wir den Köder nicht als solchen erkannt und prompt geschluckt haben.

**Wenn Sie im richtigen Moment nicht schweigen können, dann fallen Sie auf zu viele Köder herein.**

**PSSSST!**

**Wer sich ködern lässt, kann nicht schweigen**

**PSSSST!**

Natürlich benötigt es etwas Übung, solche Köder zu erkennen. Doch die Übung zahlt sich schnell aus, wie mir eine Innendienstleiterin berichtete: »Dem Schmitz stinkt es, dass ich als Frau seine Vorgesetzte bin. Ständig wirft er mir durch die Blume Inkompetenz vor. Früher habe ich mich verteidigt. Wir stritten oft. Dabei kam natürlich nie etwas heraus, außer Frust und Zeitverlust. Heute erkenne ich den Köder. Der macht das nur, um mich auf die Palme zu bringen. Den Gefallen tu ich ihm nicht mehr. Ich überhöre ihn einfach. Manchmal macht ihn das noch wütender – was mir recht ist. Aber genauso oft gibt er es auf, weil er merkt, dass ich mich nicht mehr provozieren lasse.« Schweigen verhindert dumme Büro- und Familienspiele, bei denen alle nur verlieren können, selbst der Aggressor.

### **Der Aktivierungs-Effekt**

**Schweigen regt  
zum Denken an –  
Sie und Ihren  
Partner**

Neulich schaute ich einem Vater zu, der seinem Sohn Fußballunterricht gab. Der Kleine traf selbst aus fünf Metern Entfernung kein Scheunentor. Der Papa, wohl selbst begnadeter Fußballer, war schon außer Atem vor lauter Ratschlägen: »Oberkörper nach vorne, Standbein ausstellen, mit den Armen balancieren, mehr Vollspann, nicht so schwach ...!« Es war hoffnungslos. Der Kleine drosch die Bälle einen nach dem anderen in die Pampa. Mir tat der Papa aber mehr leid. Mit hochrotem Kopf war er dem Infarkt nahe. Nicht sein Intellekt, sondern die blanke körperliche Ermüdung rettete ihn. Er sagte frustriert immer weniger, schwieg immer öfter – und der Sprössling machte es immer besser. Irgendwann fragte er sogar: »Wie kriege ich den Ball jetzt halbhoch?« Der Papa, früher wohl Libero, war clever genug, aus seinem Fehler zu lernen, und fragte zurück: »Wie würdest du es denn versuchen?« Der Junge meinte, er wolle den Oberkörper beim Schuss zurücklehnen. Der Papa sagte gar nichts mehr. Er schwieg und hob beide Daumen. Er hatte an diesem Mittag etwas gelernt, was jeder Libero, Vater, Mann und auch jede Frau lernen sollte:

**PSSSST!**

**Wer den anderen zutextet, schaltet dessen Hirn aus!  
Wer schweigt, aktiviert.**

Und zwar sowohl Intellekt als auch Verantwortungsgefühl, Verständnis, Interesse und das Engagement des Gesprächspartners. Natürlich schaltet sich nicht bei jedem, den Sie anschweigen, der Verstand wieder ein. Manche haben schlicht keinen, der sich einschalten ließe. Aber dann aktivieren auch keine feurigen Worte, was ohnehin nicht vorhanden ist. Leider kapiert das kaum jemand. Wenn wir Menschen motivieren wollen, dann reden wir intensiv auf sie ein – und werden letztendlich enttäuscht. Denn alles gute Zureden hilft nicht wirklich und nicht langfristig. Motivation von außen versagt irgendwann immer. Meist recht schnell. Die intrinsische Motivation, die Motivation von innen heraus, wirkt viel stärker und länger. Man kann diese mit Worten zu wecken versuchen. Doch ebenso wichtig ist das Schweigen genau an dem Punkt, an dem der Worte genug gewechselt sind und der Angesprochene seine Eigenmotivation aktivieren sollte. Und diese Eigenmotivation fördern Sie nicht, indem Sie ihn in Grund und Boden reden.

### **Das Coaching-Prinzip**

Schweigen aktiviert Menschen so gut, dass es – was kaum einer weiß – ein zentrales Wirkprinzip des Coachings ist, eine der wirksamsten und schnellsten Veränderungsmethoden. Ein klassisches Beispiel dafür ist, wenn Vorgesetzte bei Gardinenpredigten den Spieß umdrehen. Ein Abteilungsleiter berichtet: »Ich habe das mal in einem amerikanischen Buch gelesen und mache es seither so: Wenn ein Mitarbeiter Mist gebaut hat, dann habe ich früher wirklich eine halbe Stunde auf ihn einreden müssen, bevor er endlich seine dummen Ausreden aufgab, den Fehler eingestand und Besserung gelobte. Weil ich den Hickhack leid war, habe ich den Spieß einfach umgedreht: Ich lasse den Mitarbeiter in mein Büro kommen, biete ihm meinen Chefsessel an, setze mich ihm gegenüber auf die Besucherseite und sage ihm, dass wir jetzt die Rollen tauschen und er mir mitteilen müsse, was er mir als Vorgesetzter sagen würde, wenn ich den Fehler gemacht hätte, den er begangen hat.« Revolutionär: Der Chef hält keine Gardinenpredigt! Er schweigt – und lässt sich sogar selbst eine halten!

### **Schweigen ist Empowerment**