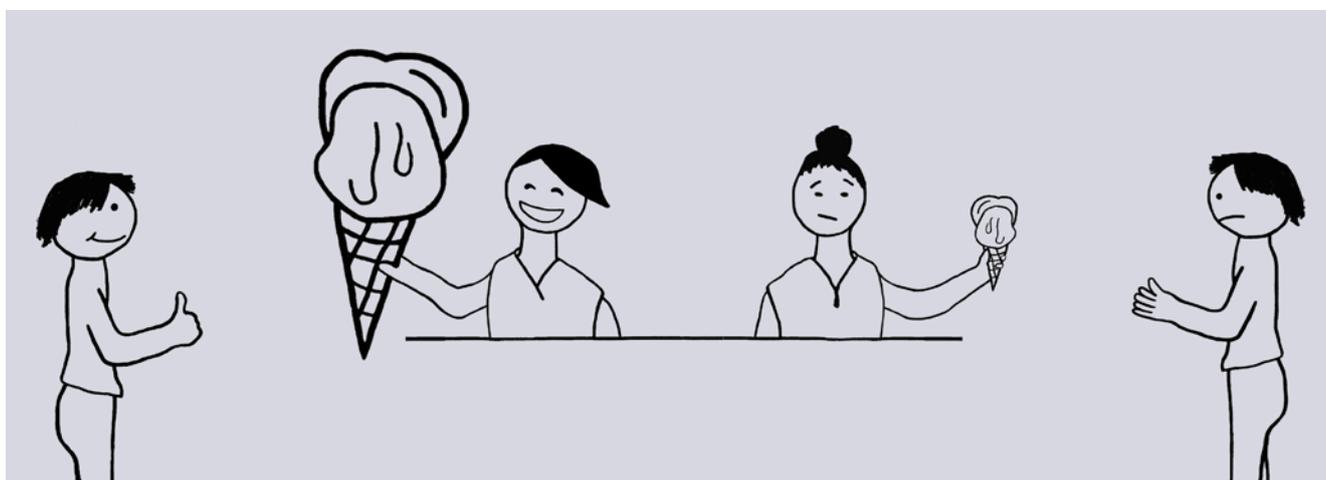


Die Kolumne

Mit Komplimenten durchstarten

Manche Zeitgenossen nehmen lieber als zu geben – das ist allseits bekannt. Wir leben offenbar in einer Kultur des Nehmens. Jemandem etwas anzuvertrauen, zu überlassen oder gar zu schenken, scheint zunehmend die Ausnahme zu sein. Dabei ist es so einfach, zu geben. Denn es gibt ja Komplimente. Die kosten kein Geld, sondern „nur“ Charme.

Jochen Waibel



Janis Joplin sang 1970, drei Tage vor ihrem Tod:
 „Oh Lord, won't you buy me a Mercedes Benz?
 My friends all drive Porsches, I must make amends.
 Worked hard all my lifetime, no help from my friends,
 So Lord, won't you buy me a Mercedes Benz?“

„I must make amends“, ich muss Wiedergutmachung erlangen, lieber Gott mach' meine Misere wieder gut.

Es ist, als würden Sie in eine Eisdielen gehen, sich dort beschweren und missgelaunt Wiedergutmachung für die Benachteiligung im Leben fordern. Und obendrein noch die Zumutung: Schlange stehen. Also Ihre Forderung: Extra-Behandlung. Extra viel Eis. Ein Upgrade bitte, sozusagen Chefarzt-Behandlung, und zwar sofort!

Ein Experiment der Universität Innsbruck aus dem Jahr 2018* zeigt dagegen: Ein wertschätzendes Lob der Ware, ein Kompliment an die Verkäufer, beispielsweise in der Eisdielen, oder die Zahlung von Trinkgeld bewirken, dass Kunden mehr für ihr Geld bekommen. Der Ton macht die Musik. Freundliche Worte und Komplimente mit zugewandter Stimme erhöhen die Selbstwirksamkeit, nicht nur beim Einkauf.

Zu welchem Preis will sich jeder Einzelne aufs Nehmen fokussieren, ohne zu geben? Worum geht es im Miteinander von Menschen und insbesondere in der Kommunikation oder in der Mediation? Um Wertschätzung, um Lob. Natürlich fällt das Loben in der Stresssituation eines Konflikts deutlich schwerer als in der Eisdielen. Also rein in die Eisdielen und raus mit den Komplimenten: „Ihr Eis sieht ja toll aus, wie lecker. Und Sie haben sogar Schokoeis mit Chili. Wunderbar!“ Dabei müssen Sie nicht heucheln, aber durchaus über Ihren Schatten springen.

Sorgen wir in der Kommunikation für ein stimmiges Echo, starten erst einmal mit einem Lob durch und versetzen unser Gegenüber in erwartungsvolle Schwingung. Probieren Sie es aus: Sie erhalten über das Lob und die Wertschätzung Ihres Gegenübers mehr. Mehr Ware, mehr Motivation, mehr gute Laune auf beiden Seiten. Kein Wunder.

*Michael & Palan Stefan (2018): *Immaterial and monetary gifts in economic transactions. Evidence from the field. Experimental Economics* 21 (1), S. 205–230.