

MICHAEL TITZE,  
INGE PATSCH

# DIE HUMORSTRATEGIE

AUF VERBLÜFFENDE ART  
KONFLIKTE LÖSEN



EBOOKS

demonstrieren. Eine freundliche Mittfünfzigerin stellte sich zur Verfügung. Mit ihrer Hilfe zeigte der Flugbegleiter, wie eine gelbe Schwimmweste aufgeblasen wird. Die Dame bekam diese vor die Brust gesetzt, dann zog der Flugbegleiter an einer roten Leine, er zog und zog – und schließlich hatte er einen ziemlich abgetragenen Büstenhalter in der Hand! Fast alle lachten. Später wurden wir durch weitere Zaubertricks unterhalten. Der Flug verging wie im Fluge.

Auf dem Rückflug wurden wir von einem Flugbegleiter mit einer oszillierenden Scherzbrille und monströsen Plastikzähnen begrüßt. Er machte seine Ansage nuschelnd und lispelnd. Viele Reisende lachten. Als wir die Flughöhe erreicht hatten, gab eine Flugbegleiterin Songs aus bekannten Musicals zum Besten, mit teilweise neuen, lustigen Texten. Es klang professionell, brachte uns alle in Stimmung und so geizten wir auch nicht mit

Applaus. Später hatten wir Gelegenheit, uns mit den Flugbegleitern persönlich zu unterhalten. Sie erzählten uns, dass Southwest seit über 20 Jahren nur Mitarbeiter einstellt, die bereit sind, sich mit ihren individuellen Fähigkeiten einzubringen. Ob das etwas mit Humor zu tun habe, fragten wir. Selbstverständlich, bekamen wir zur Antwort: »Humor kann nur dann entstehen, wenn jeder das tun darf, was er gerne macht! Wenn alle das Gleiche tun würden, wäre es doch langweilig!«

Southwest fliegt übrigens als einzige Fluggesellschaft in den USA seit über 20 Jahren kontinuierlich Gewinne ein.

## **Das Markenzeichen des Humors**

Weltweit entdecken Unternehmen den Humor als einen *Motivationsfaktor*, der den Teamgeist stärkt, Stress abbaut und kreative

Ressourcen erschließt. Nicht zuletzt hilft Humor Konflikte auf angenehme, spielerische Weise zu lösen.

Humorvolle *Strategien der Konfliktlösung* erweisen sich im modernen Arbeitsleben als sinnvoll. Angesichts wachsender fachlicher Anforderungen und eines immensen Konkurrenzdrucks können Spannungen entstehen, die eine harmonische Kooperation und gelassene Kommunikation erschweren. Dabei bilden sich leicht unausgewogene Reaktionsmuster heraus, zum Beispiel das Resignieren und Auf-Distanz-Gehen – was auf die Arbeitskollegen häufig provozierend wirkt! Oder das »Ausrasten«, das aggressive Sich-um-jeden-Preis-durchsetzen-Wollen. Und das wird natürlich ebenfalls als Provokation empfunden. Eine harmonische, entspannte Kommunikation ist in solchen Fällen nicht mehr möglich, was dann auch atmosphärisch spürbar wird.

Auf den folgenden Seiten wollen wir zeigen,

wie sich solche Probleme im Privat- und Arbeitsleben auflösen lassen. Voraussetzung sind kommunikative Strategien, die das Markenzeichen des Humors tragen.



*Ein Besucher fragt die Chefsekretärin, wer im Nebenzimmer so brülle. Sie erklärt: »Unser Direktor spricht mit Hamburg.« Darauf der Besucher: »Kann er nicht das Telefon benutzen?«<sup>7</sup>*

*Ein Mann wird schwer verletzt in die Klinik gebracht. Bei der*

*Aufnahme fragt ihn die  
Schwester: »Verheiratet?« —  
»Nein, Autounfall!«*

## **Kursänderung zur heiteren Gelassenheit**

B. Redt hat sich bei seinem Referat »verrannt«. Er hat nur die Fakten seines Projekts vor Augen, die Zuhörer sind außerhalb seines Blickfelds. Dieser Monolog kommt nicht gut an. Entsprechend ist die Reaktion der Zuhörer: Einige gähnen, andere unterhalten sich leise und einem Herrn sind bereits die Augen zugefallen. Diese nonverbale Kommunikation wird vom Referenten registriert. Er ist aber flexibel genug, eine schnelle Kursänderung vorzunehmen. Er beendet seinen fachlichen