

Emotionale Killerphrasen in der Kommunikation: Die Top 10 Killerphrasen

// Von Markus Hornung

Bei Seminaren, im direkten Kontakt mit unseren Kunden, sammeln wir regelmäßig emotionen-killende Redewendungen – hier ein Überblick über die Top-10.

So wichtig ist emotionale Intelligenz

Emotionale Killerphrasen sind in der Regel sinnlose Kommunikation – in der Regel darauf ausgerichtet, Emotionen bei anderen Menschen den Gar auszumachen. In Wirklichkeit zeigen sie nur unsere eigene Unfähigkeit, damit umzugehen.

Wie wichtig der intelligent Umgang mit Emotionen ist, möchte ich noch einmal mit einer Definition verdeutlichen: Emotionale Intelligenz ist die Fähigkeit, eigene Emotionen und die Emotionen anderer sowie die dahinterstehende Werte wahrzunehmen.

Umgang mit Gefühlen

Dazu gehört, diese zu differenzieren (also voneinander zu unterscheiden), glaubhaft anzuerkennen und vorausschauend und zielgerichtet mit ihnen umzugehen.

Das Ganze so, dass es im Zusammenspiel mit rationalen Denk- und Verhaltensweisen zu einem für alle Beteiligten nutzbringenden Abschluss der Situation kommt.

Warum Anerkennung wichtig ist!

Sie wissen: Eine Definition Emotionaler Intelligenz ist ohne den so zentralen Begriff der Anerkennung nicht vollständig und auch nicht praktikabel.

Dies liegt zum erheblichen Teil daran, dass ohne eine vorherige Anerkennung eines emotionalen Zustandes eine Veränderung oder Loslösung von diesem nicht möglich ist.

"Es ist in Ordnung, dass ich Emotionen habe "

Dies gilt sowohl für eigene Emotionen als auch für die Emotionen anderer. Die ermächtigende Haltung lautet hier: "Es ist vollkommen in Ordnung, dass ich diese

Emotion habe", beziehungsweise: "Es ist vollkommen in Ordnung, dass mein Gegenüber diese Emotion hat."

Die hier beschriebene Betrachtung birgt ein wenig Brisanz, denn sie stellt einige der am meisten von uns gebrauchten umgangssprachlichen Äußerungen infrage.

Lassen Sie die emotionalen Killerphrasen weg!

Wenn ich also als Trainer für Emotionale Intelligenz nach den Don'ts gefragt werde, ist meine erste und einzige Antwort:

Wenn wir uns vor diesem Hintergrund die Sammlung dieser gerne genommenen Redewendungen einmal ansehen, wundern wir uns nicht nur über deren Fülle, sondern wir wandern auch auf einem schmalen Grat zwischen Tragik und Comedy.

Wenn unerwünschte Emotionen verstärkt werden

Denn das Gemeinsame aller emotionalen Killerphrasen ist, dass sie Ihr Ziel, den anderen dazu zu bringen, seine Emotionen nicht mehr zu zeigen, nicht erreichen. Meistens führt die (unbedachte) Verwendung sogar noch dazu, dass die unerwünschten Emotionen verstärkt werden.

Viele dieser emotionalen Killerphrasen werden auch eingesetzt, um in Momenten der Trauer Trost zu spenden, eine grundsätzlich wunderbare und ehrenwerte Absicht. Nur leider lässt sich die Trauer dadurch wenig beeindrucken oder gar zum Verschwinden bringen.

Auch Ratschläge sind Schläge

Zwei Klassiker dieser Gruppe sind zum Beispiel "Andere Mütter haben auch schöne Töchter!" und "Bis zur Hochzeit wird das alles wieder gut!"

Die wenig Trost spendende Wirkung solcher gut gemeinten Ratschläge hat todsicher jeder von uns schon einmal am eigenen Leib gespürt. Denn: Auch Ratschläge sind Schläge.

Die Top 10 der emotionalen Killerphrasen

Wir sammeln in unseren Seminaren diese Redewendungen seit Jahren und wissen: Wer sie verwendet, wird mit Sicherheit einen bleibenden Eindruck erzielen, nur leider nicht den, den er erzielen wollte.

Lassen Sie uns hier einmal einen Blick auf die von uns gefundenen Top 10 der emotionalen Killerphrasen werfen, um einen intensiven Eindruck davon zu erhalten, wo der Hase lang läuft.

Typische Killerphrasen und Ihre Wirkung

Die folgenden 10 Punkte sollen Ihnen einen Eindruck davon vermitteln, wie typische emotionale Killerphrasen wirken und in der Kommunikation funktionieren.

Zur Illustrierung der tatsächlichen Wirkung habe ich einmal meine spontane – natürlich nur in den allerseltensten Fällen tatsächlich offen kommunizierte – Reaktion dazugeschrieben:

Die Top Ten der emotionalen Killerphrasen

Platz 10

"Es hätte schlimmer kommen können!"

"Sagt wer? Was könnte denn schlimmer sein? Und was soll mir das nützen?"

Platz 9

"Jetzt reg dich doch nicht so auf!"

"Ich rege mich aber auf!!"

Platz 8

"Nun beruhigen Sie sich doch erst mal!"

"Wieso sollte ich? Das geht mir tierisch auf die Nerven! Ich beruhige mich nicht, nur weil Sie das wollen!"

Platz 7

"Das ist doch nicht so schlimm!"

"Doch! Ist es! Für mich ist es sogar ein Grund auszurasten!"

Platz 6

"Die Zeit heilt alle Wunden!"

"Das weiß ich selbst, Du Klugscheißer! Aber im Augenblick habe ich keine Zeit und mir geht es jetzt gerade schlecht!"

Platz 5

"Das Leben geht weiter!"

"Schon klar, das ist mir auch bekannt! Wieso sollte das jetzt dafür sorgen, dass ich mich besser fühle?"

Platz 4

"Das wird schon wieder (werden)!"

"Das weiß ich und im Augenblick interessiert mich das nicht!"

Platz 3

"Nun mach doch aus einer Mücke keinen Elefanten!"

"Ich gebe Dir gleich Deine Mücke, Du Ignorant! Für mich ist das ein Elefant!!!"

Platz 2

"Du brauchst keine Angst zu haben"

"Das sagst Du mir jetzt? Ich habe sie bereits! Ich habe die Situation schon vor einiger Zeit beurteilt und in meinem Gehirn sind alle Botenstoffe, aus denen die Emotion Angst besteht, bereits ausgeschüttet und bringen meine Neuronen zum Feuern! Soll ich denen jetzt sagen, dass sie damit aufhören müssen, weil ich vor einigen Sekunden angeblich ein Wahrnehmungsproblem hatte?"

Platz 1

Platz 1 der emotionalen Killerphrasen gebührt folgendem Satz: "Nun lassen Sie uns doch mal sachlich bleiben!"

Dieser Text stammt aus dem Buch "Der Abschied von der Sachlichkeit: Wie Sie mit Emotionen tatsächlich für Bewegung sorgen (2015)" von Markus Hornung,

veröffentlicht bei BusinessVillage Verlag, und wurde uns zum Abdruck überlassen.