

Homo sapiens? Von wegen!

Wir verlassen uns gerne auf unseren Verstand und damit auf die Aktivität des Vorderhirns, des präfrontalen Kortexes. Dies ist der Teil des Gehirns, der sich als letzter entwickelte. Wir überschätzen dabei unsere Rationalität. Denn wir werden viel stärker von unseren Gefühlen gesteuert, als wir uns das eingestehen mögen. Zielen Sie daher in der Kommunikation verstärkt auch auf die Emotionen.

Peter Näf

Viel zu oft versuchen Menschen, andere von bestimmten Ideen zu überzeugen, indem sie die vermeintlich besten Argumente liefern. Und sie wundern sich, warum das Gegenüber nicht darauf anspringt. Das zeigt sich besonders Verkaufsgesprächen für Produkte und Dienstleistungen oder in der politischen Kommunikation. Und nicht zuletzt gilt dies auch für Verkauf eigener Leistungen im Selbstmarketing, sei dies zur unternehmensinternen Positionierung oder in der Stellen-Bewerbung.

Wir rationalisieren Gefühlsentscheidungen

Dass wir Menschen eben nicht nur, sondern im Gegenteil oft gar nicht rational sind, illustriert der Psychologe Jonathan Haidt mit dem Bild vom Elefanten und seinem Reiter. Der Elefant – die Intuition – fällt dabei die Hauptentscheidung und der Reiter – die Rationalität – begründet diese nachträglich.

Daniel Kahnemann beschreibt den gleichen Sachverhalt, indem er beim Entscheiden zwischen System 1 und System 2 unterscheidet. Ersteres entscheidet schnell, intuitiv, emotional und unbewusst; letzteres hingegen langsam, analytisch und bewusst. In der Bewerbung zum Beispiel sprechen viele Menschen vor allem das System 2 an. Sie kommunizieren sachlich, objektiv und damit abstrakt.

Dies ist grundsätzlich nicht verkehrt, da Unternehmen durch einen mehrstufigen Rekrutierungsprozess sicherstellen wollen, rationale Bewertungs-Massstäbe gemäss System 2 anzuwenden. Sie versuchen damit das für nachhaltige Entscheidungen ungeeignete System 1 zu neutralisieren. Aber Recruiter und Hiring Manager sind Menschen und wollen auch emotional angesprochen werden.

Es geht (auch) um Bilder

Die Kunst ist also, bei Ihrem Gegenüber Emotionen zu wecken, indem Sie für deren geistiges Auge Bilder erzeugen. Dies tun wir ohnehin, aber meist unbewusst und oft im negativen Sinne, wie ich im Artikel «Wecken Sie keine schlafenden Hunde im Bewerbungsgespräch» beschrieben habe: Wir beschwören negative Bilder herauf durch verneinende Formulierungen wie: «ich bin nicht aufbrausend».

Und wie kreieren Sie positive Bilder? Durch konkrete Beschreibungen, das Erläutern von abstrakten Begriffen anhand von Beispielen und das Erzählen von beruflichen Erfolgsgeschichten – kurz: durch Konkretisierung. Denn nur konkrete Schilderungen erzeugen Bilder. Konkret schlägt abstrakt. Daher empfehle ich Ihnen, beide Systeme gemäss Kahnemann anzusprechen. Zielen Sie also mit Ihrer Kommunikation auch auf den Elefanten. Denn insbesondere bei unbewusst entscheidenden Menschen übernimmt dieser die Führung und der Reiter hat nicht viel zu melden.

Aber achten Sie bei Ihren eigenen Entscheidungen darauf, dass Ihr Reiter die Führung übernimmt und der Elefant sie nicht überstürzt in eine falsche Entscheidung führt.

[#emotionen](#) [#emotionsmanagement](#) [#selbstmarketing](#)

Weitere Artikel zu Karrierethemen finden Sie auf meiner Homepage <https://karrierecoaching.ch/artikel/>

