

REINHARD K. SPRENGER

Das ganze Leben ist Verkaufen

Jeder führt mit anderen Menschen, die ihm beruflich oder privat nahe stehen, ein Beziehungskonto, auch jede Führungskraft mit ihrem Mitarbeiter – Geben und Nehmen.

Man stelle sich vor: Die Welt ist ein riesiger Marktplatz. Nein, – nicht in dem negativen Sinne, den die Globalisierungsskeptiker als Untergang des Abendlandes beschwören. Auch nicht im Sinne jener gutgelaunten Zyniker, die nur noch in den Börsenkursen die einzig legitime Schicksalsnotierung erblicken. Sondern in einem sehr viel fundamentaleren Sinne. Dass nämlich das Zusammenleben der Menschen *grundsätzlich* als Markt zu beschreiben ist, auf dem immerzu gekauft und verkauft wird. Wer handelt, der handelt.

Das kann den Verkäufer zunächst kaum überraschen. Ist es doch sein tägliches Brot, Produkte an Kunden zu verkaufen. Man kann jedoch mit guten Gründen jede Handlung als eine Ware betrachten, die jemand »zu Markte trägt«. Jedes Gespräch, jedes Sichanblicken, Freundlichkeit, Liebe, Spiel – alles kann eine Ware sein, die jemand zum Tausch anbietet. Zärtlichkeit ist eine Ware. Jede Minute Lebenszeit ist eine Ware, – ich kann sie so oder anders verwenden.

AUCH AUF DEM BEZIEHUNGSKONTO WIRD STÄNDIG EINGEZAHLT UND ABGEOBEN.

wertes anbieten kann, entsteht ein Tauschverhältnis. Insofern ist jede menschliche Beziehung eine kleine Marktwirtschaft. Das mag zunächst irritieren. Aber es wird immer mit irgendeiner Ware gehandelt, und sei es »nur« Aufmerksamkeit. Menschliche Beziehungen werden von einem einzigen Prinzip durchwaltet: Geben und Nehmen.

Denn jeder Mensch führt mit jedem anderen Menschen, der ihm beruflich oder privat nahesteht, ein Beziehungskonto: jedes Ehepaar, jedes Freundespaar, Arbeitskollegen untereinander, auch jede Führungskraft mit ihrem Mitarbeiter. Auf diesem Konto wird permanent eingezahlt und abgehoben. Die Wechselwirkung der Tauschgeschäfte beschreibt die Qualität der Beziehung. Wenn viel eingezahlt und abgehoben wird, ist es eine wichtige Beziehung. Wenn Geben und Nehmen im Gleichgewicht sind, »funktioniert« sie.

den. Wenn sich jemand findet, der sich für meine Ware interessiert und gleichzeitig etwas Begehrtes

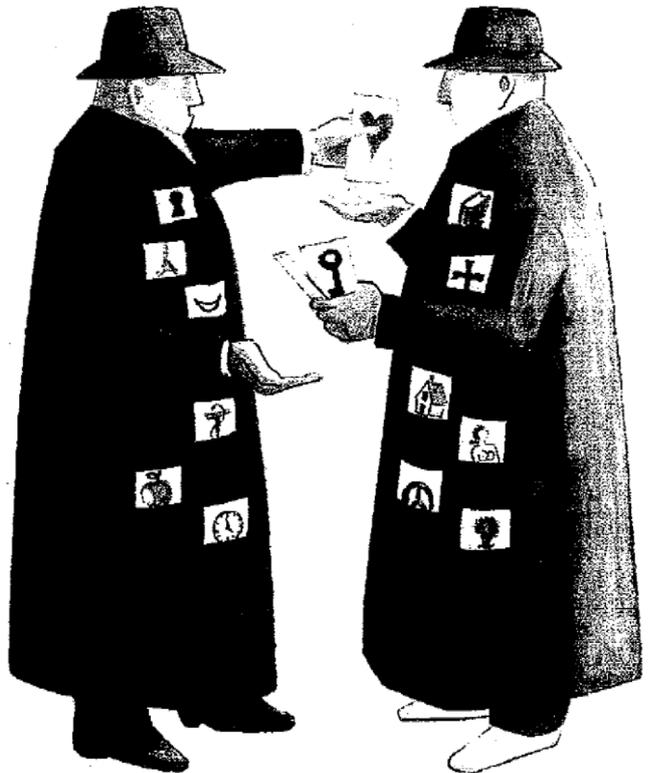


Illustration: © Peter Möller

Wenn nicht, dann schreiben wir zunächst Mahnungen. Wir werden einsilbig, mürrisch, machen Vorwürfe. Langfristig aber gilt: Wenn einer der beiden Partner sieht, dass er dauernd mehr auf das Konto des Anderen einzahlt, als er selbst erhält, wird er das Konto löschen. Aber auch umgekehrt: Wenn einer der beiden Partner das Gefühl hat, immer nur nehmen zu müssen, niemals aber zurückzahlen zu können, sich immer in der Schuld zu wissen, auch dann löst er das Konto auf.

Und der Kontostand ist uns immer bewusst. Kommt ein Kollege durch die Tür, meldet sich ein Kunde am Telefon, dem wir schon vor Wochen versprochen hatten, zurückzurufen – wir wissen sofort und reflexhaft den Kontostand.

Die Schwierigkeit dabei ist: Es gibt auf diesem Tauschmarkt keine allgemeingültige Währung. Jeder bewertet nämlich das Handeln eines Anderen nach einem individuellen Wertsystem. Was eine Ware ist und vor allem wie viel wert sie ist, kann nicht vom Anbieter bestimmt werden. Den Wert einer Ware bestimmt ausschließlich – ich betone: ausschließlich! – der mögliche Käufer. Und eine unverkaufte Ware ist keine. Sie wird erst durch den Tauschakt zur Ware – wenn sich jemand findet, der sich

für diese interessiert und etwas im Angebot hat, was wir unsererseits brauchen können.

Ein Beispiel: Sie kommen abends nach Hause, haben das Gefühl, einen ganzen Tag Ihres Lebens in die wirtschaftliche Wohlfahrt Ihrer Familie investiert zu haben, sagen wir zehn Beziehungseuro, und erwarten nun offen oder heimlich eine Gegenleistung: eine aufgeräumte Ehefrau, einen schön gedeckten Abendtisch, eine Flasche Wein. Statt dessen: Ehefrau schlecht gelaunt, Kinder streiten, nicht das Richtige im Kühlschrank, an ruhiges Abendessen nicht zu denken. Sie schreiben Mahnungen. Sie werden mürrisch, gehen sprachlich in den Konjunktiv »Du hättest ja auch mal ...« Ihre Ehefrau fühlt sich zu Unrecht angegriffen: Sie schaut auf ihren Kontostand, sieht als Einzahlung von Ihnen vielleicht gerade mal fünf Beziehungseuro, vergleicht das aber mit ihrer eigenen Einzahlung: Kinder zur Schule gebracht, zwei Euro, pünktlich zum Halbtagsjob, fünf Euro, Kindern Essen bereitet, zwei Euro, nachmittags Haushalt gemacht, drei Euro, Schwiegermutter zum Arzt, Tochter zum Basketball, Ihren Anzug zur Reinigung gebracht, je ein Euro macht zusammen 15 Euro. Wer hat hier Ansprüche an wen?

Auch im Berufsleben: So meinen Sie vielleicht, Ihrem Kollegen einen Dienst erwiesen zu haben, den dieser aber gar nicht als »Dienstleistung« anerkennt. Weil ihm anderes wichtiger ist, er andere Werte hat. Sie haben sich vielleicht weit über das Erwartbare für ihn eingesetzt, gewissermaßen drei Kilo Wertschätzung auf das Konto Ihres Kollegen eingezahlt, und erwarten nun Ausgleich. Der andere weiß aber vielleicht gar nicht, was Sie für ihn getan haben, hält Ihren Einsatz vielleicht für »selbstverständlich«, hat selbst einiges für Sie getan, was Sie nicht wissen. Er schaut auf seinen Kontostand, kann nicht erkennen, dass die Konten in einer Schieflage sind, zuckt mit der Schulter. Sie ärgern sich über Undankbarkeit und Gleichgültigkeit Ihres Kollegen; dieser wundert sich über Ihre offenen oder versteckten Gegenleistungsforderungen. Deshalb sollte man sich ab und zu mal eine Saldenmitteilung schreiben.

Das ist die radikale Autonomie der Wertzuschreibung: Ob eine Dienstleistung wirklich eine Dienstleistung ist, entscheidet ausschließlich der Empfänger. Es gibt keine objektiven Wertmaßstäbe. Wir sind alle abhängig von unseren Kunden, wer auch immer das sein mag. Und das mag uns helfen, das Werturteil des anderen zu respektieren.

Das ganze Leben ist Verkaufen. Warum wollte ich nur, als ich diesen Text schrieb, immer »Wahre« statt »Ware« schreiben? ←

**RECHTZEITIG ERKENNEN,
WENN BEZIEHUNGSKONTEN
IN SCHIEFLAGE GERATEN.**

**Reinhard K.
Sprenger
ist Unternehmens-
berater und
erfolgreicher
Buchautor.**



Persönliche Höchstleistung durch Eigenmotivation

Alexander Christiani

Weck den Sieger

in dir!

In sieben Schritten zu
dauerhafter Selbstmotivation

2. Aufl. 2000.
272 Seiten.
Gebunden,
DM 64,00



„Ein unüblicher, aber erfolgreich umsetzbarer Weg zu dauerhafter Selbstmotivation.“
werben & verkaufen

FAX-BESTELLUNG
06 11. 78 78 - 412

Ja, ich bestelle ____ Exemplare

Alexander Christiani

Weck den Sieger in dir!

2. Aufl. 2000. 272 S. Geb. DM 64,00
ISBN 3-409-29569-0

Name, Vorname

Firma

Straße (bitte kein Postfach)

PLZ/Ort

Datum, Unterschrift 221 00 001

Änderungen vorbehalten. Stand: April 2000.

Gabler Verlag
Abraham-Lincoln-Str. 46
65189 Wiesbaden
► www.gabler.de

