

Humor in der Krise

KOMMUNIKATION. „Humor ist, wenn man trotzdem lacht“, was bedeutet diese Volksweisheit in der Coronakrise? Wer trotz der Widrigkeiten des Lebens lachen kann, gewinnt Abstand und kann besser durchatmen. Humor kann in Online-Meetings auch Nähe erzeugen. Aber es sollte sich immer um einen „ermutigenden“ Humor handeln, fordert Eva Ullmann, Humorexpertin und Leiterin des „Deutschen Instituts für Humor“ in Leipzig in diesem Fachartikel. Doch wie gelingt einem ermutigender Humor in Zeiten der Krise?

WAS IST HUMOR?

Humor ist ...



01.

... wenn man eine bedrückende Stimmungslage verändert und **Spannungen** abbaut.

02.

... wenn man sich nicht jammernd mit anderen ins „Café Elend“ zurückzieht.

03.

... ein **Parfum**, dessen Duft noch im Raum ist, wenn man schon gegangen ist.



→ Gelegentlich führe ich für die Kunden meines Humorinstituts Online-Team-Coachings in meinem Kellerstudio durch. Mein Mann, Geschäftsführer einer Agentur, sitzt eine Etage höher in seinen Büroräumen, in einem Online-Meeting. Unser Sohn, seit Kitaschließung abwechselnd von uns betreut, sitzt heute bei Papa auf dem Schoß. Er muss auf die Toilette im Untergeschoss und kommt zu mir ins Studio, zieht an meinem Arm und will mir unbedingt etwas zeigen. Ich lasse meinen Sohn kurz in die Kamera winken,

man nicht besuchen durfte. Vielen von uns ging der Humor flöten. Dabei benötigen wir ihn gerade jetzt so dringend, um weiter durchzuhalten.

Bei aller Solidarisierung, Dünnhäutigkeit, Mutlosigkeit, bei allen Bedenken sind wir durch endlose Online-Meetings wellenförmig erschöpft, zoom-müde und in Sorgenschleifen gefangen. Man könnte meinen, Humor sei in diesen Zeiten völlig fehl am Platz. Dabei hat Humor nicht nur bei uns nach der ersten Schockstarre in der Coronakrise gute Dienste geleistet:

Uns tat das gut. Unsere Kunden und uns holte das aus der Schockstarre. Viele Menschen nahmen unseren Kalender sehr dankbar an. In einer der wöchentlichen Teamsitzungen diskutierten wir online über die gerade wieder geöffneten Spielplätze. Eine Mitarbeiterin mit erwachsener Tochter sagte: „Ich wollte mit meiner Tochter auch unbedingt auf den Spielplatz. Sie wollte aber nicht.“ Alle lachten.

Wenn ich das letzte Jahr Revue passieren lasse, haben wir uns mit dem Lachen gegenseitig immer wieder angesteckt. Regelmäßig starteten wir selbst mit Schmunzeln über tragisch-komische Momente in unserem Meeting der Woche. Jüngst berichtete ich von einer Online-Besprechung mit einer Aufsichtsrätin, deren demente Mutter ins Bild lief. Diese verstand nicht gleich, dass es ein Meeting war und schaute sehr verwundert. Wir begrüßten sie alle mit freundlichem Winken und großem Hallo. Sie grüßte freundlich zurück. Die Aufsichtsrätin sagte: „Ohne meine Mutter läuft hier nix.“ Ein kurzes Lachen zusammen in einer schweren Zeit. Sie erzählte uns, dass sie aufgrund einer Demenzerkrankung zeitweise zu ihrer Mutter gezogen war. Das hätte ich in einem realen Meeting wahrscheinlich so nie erfahren.

Humor bringt uns näher. Und die Zeit der Distanz zeigt Nähe gerade aus unerwarteten Ecken. Deshalb sagt der Volksmund wohl: Humor ist, wenn man trotzdem lacht. Aber was bedeutet das eigentlich? Humor ist heitere Gelassenheit. So definiert es der Duden. Trotz der Widrigkeiten des Lebens lachen, schreibt Wikipedia. Humor ermöglicht Abstand. Und damit macht er eine Krise leichter und lässt uns durchatmen. Humor kann

„Humor macht eine Krise leichter und lässt uns trotz aller Widrigkeiten ruhig durchatmen.“

Eva Ullmann

übergebe das Wort an einen Kollegen und sage: „Ich kann Ihnen sicher gleich etwas ganz Beeindruckendes berichten.“ Als ich zurückkomme, erzähle ich mit übertriebenen Worten von einem Eiszapfen, den wir dringend beim Gang auf die Toilette begutachten mussten – ein erlösendes Lachen in einer anstrengenden Zeit.

Dünnhäutigkeit aushalten

Als mittelständiges Fortbildungsinstitut hatten wir im Jahr 2020 wenig zu lachen. Im Frühjahr gab es einen dramatischen Umsatzeinbruch, die Mitarbeitenden waren auf einen Schlag ohne Auftritt vor Ort und gleichzeitig mussten alle das Dreifache arbeiten, um die Dinge wieder ins Rollen zu bringen. Mein Team, von der Büroleitung bis hin zur Trainerin im Homeoffice, hat seitdem Enormes geleistet. Manche mit kleinen Kindern zu Hause und im Homeschooling. Andere mit der eigenen Mutter im Krankenhaus, die

Der Osterhase 2020 war systemrelevant: Er hat keine Ostereier versteckt, sondern Klopapier. Es gab viele gute Maskenwitze. Martin Sonneborn, ehemaliger Journalist beim Satiremagazin Titanic und nun seit vielen Jahren im EU-Parlament, postete: „Habe heute maskierte Männer an der Tankstelle bei einem Überfall gesehen. Vorbildlich.“

Im Jahr 2019 wäre es nicht lustig gewesen, zu fragen: „Muss sich Farin Urlaub nun zu Inka Rantäne umbenennen?“ Zu lesen war auch: „Wenn Kirche und Puff gleichzeitig schließen, dann haben wir echt ein Problem.“ Zu Weihnachten 2020 glich die Geschenkeübergabe an unsere Liebsten und Freunde einer Lösegeldübergabe in einer TV-Doku. Wir vom Deutschen Institut für Humor produzierten im Frühjahr 2020 bereits einen Humor-Krisenkalender. Jeden Tag ein Humortürchen. Jeden Tag einen kleinen Schmunzler trotz eigener Krise. Jedes Teammitglied steuerte Beiträge dazu bei.

04.

... etwas, das Gelassenheit erzeugt, wenn es im Alltag schwierig wird.

05.

... ein kostenloses Medikament, das heilen kann, wenn es richtig dosiert wird.

06.

... auch vorhanden, wenn einem etwas Schlagfertiges erst nach Stunden einfällt.





Humor als Kongressthema. Eva Ullmann zeigt in ihren Vorträgen, wie unterschiedliche Berufsgruppen Humor als Kraftquelle und Ressource nutzen können.



Buchtipps. Eva Ullmann: Humor ist Chefsache – so entwickeln Sie Ihren humorvollen Fingerabdruck, Springer Fachmedien, Wiesbaden 2020, 438 Seiten, 22,99 Euro

jedoch auch Nähe erzeugen. Und das ist relevant, wenn man in Workshops und Coachings durch Nähe Prozesse begleitet. Aber auch bei Mitarbeitergesprächen und wöchentlichen Meetings ermöglicht Heiterkeit eine gewisse Herzlichkeit und Zuwendung.

Humor im Online-Live-Meeting

Humor in schwierigen Zeiten erfordert eine erhöhte Empathie, also Einfühlungsvermögen. Ermutigender Humor bietet Entlastung. In stressigen Situationen muss Humor deutlich erkennbarer sein als sonst. Humor muss in Krisen untereinander weniger zynisch sein und das bedeutet, noch weniger „übereinander herziehen“ als in guten Zeiten. Humor ignoriert keine Krise, er macht die Krise manchmal erst aushaltbar.

Aber wie macht man denn nun ermutigenden Humor? Wir sind im ersten Meeting nach Neujahr. Üblicherweise wird über gute Vorsätze gesprochen. „Ich muss unbedingt fitter werden, mehr Sport machen, ein paar Kilo abnehmen.“ Sie kennen die Phrasen. Ich bin ein großer Fan von Zielen, aber nicht unmittelbar nach Neujahr. Diese Tage bergen die kürzeste Halbwertszeit für Ihre Ziele, selbst wenn sie „S.M.A.R.T.“ sind. Also gehe ich in die Küche, nehme dort das Spülmittel „FIT“ in die Hand, setze mich wieder vor den Rechner und halte die Spülmittelflasche in die Kamera: „Mein Vorsatz für das neue Jahr: FIT halten.“ Es

dauert einen Moment, dann lacht mein Team. Das Thema wird gewechselt. Und plötzlich wird Humor entlastend. Humorexperten sprechen vom sozialen Humor, also Humor, der einfach lustig ist, ohne jemanden zu beschämen.

Der „Trainer-Kongress-Berlin“ von Gert Schilling läuft wie viele Kongresse seit einem Jahr online. Rund 500 Teilnehmende treffen im Internet auf rund 40 Referenten und Referentinnen. Der jüngste Kongress startete mit einer kurzen Abfrage. Es waren drei farbige Hintergründe bei Zoom vorbereitet worden und die Aufforderung lautete: „Bitte wählt nun eine Hintergrundfarbe, die beschreibt, wie ihr durch den Kongress gehen werdet. Gelb steht für zielorientiert mit gut vorbereiteter Planung der Workshops, die ihr besuchen wollt. Grün steht für strukturiert und das Rot steht für Abenteurer, wenn ihr keine der Vorbereitungs mails gelesen habt und nur durch intuitives Navigieren beim gemeinsamen Start gelandet seid und sicher auch in irgendeinem Workshop abenteuerlich landen werdet.“ Die Teilnehmenden lachten und es war sofort eine gute Stimmung im „Raum“. So wie der Kongresstag startete, so interaktiv verlief der restliche Tag.

Wie trainiert man Perspektivwechsel?

Perspektivwechsel lohnen sich nicht nur, wenn sie unfreiwillig passieren, sondern auch mit völliger Absicht. Sie erzeugen

signifikant Aufmerksamkeit bei wichtigen Themen – in der E-Mail-Betreffzeile ebenso wie bei der Personalsuche. Wie trainiert man aber Perspektivwechsel? Indem man Dinge zusammenbringt, die nicht zusammengehören. Nehmen Sie einen beliebigen Gegenstand aus Ihrer Wohnung und vergleichen ihn mit Ihrem Job. Ein Personalmanager ist wie ein Klebeband? Er verbindet Menschen, Abteilungen und Themen. Ein Trainer ist wie ein Verbandskoffer. Eine Führungskraft ist erfrischend wie ein Glas Wasser, denn sie nutzt die Talente ihrer Mitarbeitenden und verschüttet nicht deren Ressourcen. Nutzen Sie das im nächsten Online-Meeting und Sie erhöhen so sofort die Aufmerksamkeit.

Widersprüche aushaltbar machen

Sie können auch Formate zusammenbringen, die nicht zusammengehören. Schule und Late Night: Der Schulleiter Björn Lengwenus aus Dulsburg bei Hamburg hat bereits eine Woche nach Schulschließung im März 2020 eine Dulsburg-Late-Night-Show auf die Beine gestellt. Wöchentlich berichtet er Aktuelles von der Schule, lässt Schüler und Schülerinnen, Eltern und Lehrkräfte zu Wort kommen. Seine Show muntert auf, macht Hoffnung und schafft Gemeinschaft. Neben den 1.000 direkt Betroffenen wurde seine Show inzwischen von fast 35.000 Menschen auf Youtube angeschaut. Als Füh- →

→ rungskraft machte er so die Widersprüche und Ängste dieser Zeit aushaltbar und alle beteiligten Menschen wieder arbeitsfähig.

Als Trainerin, HR-Managerin oder Führungskraft ist es Teil meiner Arbeit, mit Widersprüchen umgehen zu müssen. Im letzten Jahr war diese Fähigkeit jedoch wichtiger denn je. Vom digitalen Findelkind bis zum digitalen Wunderkind musste man alle Teilnehmenden unter

einen Hut kriegen. Und manchmal waren nicht die Mitarbeitenden das digitale Findelkind, sondern das Unternehmen selbst oder die kooperierenden Institutionen. Bei einem unserer Kunden gab es im Konzern Vereinbarungen mit lokalen Schulen, ausgesuchten Abiturienten ein Praktikum zu ermöglichen. Verehbarte Praktika in den Ferien wurden wegen des Lockdowns abgesagt und das Homeschooling fortgesetzt. Eine raffinierte Führungskraft,

in diesem Fall ein Personalmarketing-Manager, klärt mit seinem Praktikanten und dessen Eltern, dass beides möglich ist. Die Hausaufgaben können zwischen den Online-Meetings gemacht werden und der Praktikant muss auch nicht ganztags beim Unternehmen eingeloggt sein. So entstand das erste Online-Praktikum mit parallelem Homeschooling. Das Unternehmen hat mit Weitblick auch 2021 nicht auf sein Recruitinginteresse verzich-

Ausgesuchte Humortechniken

Werkzeugkasten. Manchmal entsteht guter Humor spontan aus dem Augenblick heraus, aber manchmal muss man eine witzige Bemerkung auch im stillen Kämmerlein vorbereiten. Dabei helfen Humortechniken, die einem helfen können, immer öfter den richtigen Ton zu treffen.

1 Übertreibung (der Laustärkereger des Humors): Ohne Übertreibungen wird man niemanden zum Lachen bringen. Nehmen Sie doch einmal Ihre eigenen „Stärken“ und „Macken“ und übertreiben Sie diese. Dabei kommt niemand zu Schaden, denn der einzige, den Sie auf die Schippe nehmen, sind schließlich Sie selbst. Übertreiben Sie stufenweise:

- Ich bin so zerstreut, dass ich überall Sachen liegen lasse.
- Ich bin so zerstreut, dass ich schon alle Sachen doppelt habe.
- Ich bin so zerstreut, dass selbst der Salzstreuer schon neidisch ist.

Wenn man die Stärken und Schwächen anderer übertreibt, muss das liebevoll geschehen. Übertreibungen wirken besser, wenn sie von freundlichen, nonverbalen Gesten begleitet werden. Das Schmunzeln in den Augen oder die übertriebene Gestik deuten an, dass der Erzähler nur einen Scherz macht. Übertreiben hilft, in schwierigen Situationen durchzuatmen.

2 Humorvoll Worte spiegeln (Das nützt sehr beim gezielten Deeskalieren): Um in angespannten Situationen im Unternehmen oder beim Kundenkontakt die Lage zu entspannen, bedarf es einer gewissen Sensibilität beim Humoreinsatz. Es kommt auf die Feinheit im Ton an – und auf eine offene Körpersprache.

Ein Beispiel soll das deutlich machen: Eine Mitarbeiterin kommt wutentbrannt mit einem Problem zum Chef und sagt: „Das Problem müssen Sie mit den Kollegen klären. Das mache ich nicht!“ Wie reagiert nun die Führungskraft? Sie sagt vielleicht: „Sie finden, das sollte ich klären?“ oder sie fragt: „Sie brauchen dabei meine Unterstützung?“ Hier wird bereits die Technik des Spiegelns angewendet. Eine humorvolle Spiegelung ist es aber erst dann, wenn der Chef (mit einem Hauch von Clint Eastwood in der Stimme) betont langsam antwortet: „Sie wollen also, dass der Sheriff das hier mal regelt?“

3 Umdeutungen (Mitarbeiter in drei Sekunden entspannen): Umdeuten bedeutet, eine ungewöhnliche, übertriebene, positive, ja manchmal auch absichtlich falsche Interpretation einer (unangenehmen) Situation. Ziel ist es, ein Lachen und damit Entspannung zu erzeugen. Damit trainiert man sehr erfolgreich seinen aufwertenden, sozialen Humor. Beispielsweise passiert einem jungen Mann folgendes Missgeschick: Der Beamer fällt bei einer Präsentation vor dem Vorstand aus. Umdeutung: „Wir tun heute etwas für die Umwelt und sparen Strom.“ Natürlich macht es keinen Sinn, ein Unglück oder eine Krise bei jeder Gelegenheit „umzudeuten“. Es geht beim Umdeuten nicht darum, eine Krise lächerlich, sondern

erträglich zu machen. Oft sagen Humor-Anfänger: „Das mit dem Umdeuten muss einem in einer brenzigen Situation erst einmal einfallen.“ Die Wahrheit ist, dass man gerade das Umdeuten in einer ruhigen Minute üben muss.

4 Absichtliches Missverstehen (Nehmen Sie als Betroffener eine Sache nicht ernst): Wenn Ihr Partner fragt: „Sind die Kinder im Bett?“, dann sagen Sie fragend: „Welche?“. Die Antwort lautet dann schmunzeld: „Na, unsere“. Mit einer absichtlich falschen Interpretation einer Situation kann man zum Beispiel in einer Besprechung leicht für eine aufgelockerte Stimmung sorgen. Ein Contergangeschädigter, der das Mitleid seiner Umgebung wegwischen wollte, sagte einmal: „In Deutschland leben 80 Millionen Behinderte. Ich habe den Vorteil, dass man es mir ansieht.“

5 Unsinniges Zustimmung (paradoxe Intervention): Jemand greift Sie an und Sie geben ihm unerwartet Recht. Der Angreifer läuft ins Leere und Sie verhindern mit einem Schmunzeln einen verbalen Schlagabtausch. Wenn Sie Beamter beim Finanzamt sind und jemand nennt Sie auf einer Party einen Raubritter, dann sagen Sie: „Ja, das Räubern habe ich lange trainiert. Meine nette Art wurde mir auf vielen Seminaren vollständig ausgetrieben.“

tet. Der Schüler kann sich trotzdem auf seine Berufswahl vorbereiten. Außerdem lernt er die Perspektive zu wechseln und zwei Dinge unter einen Hut zu bekommen.

Jede Krise, jeder Change- oder Transformationsprozess birgt Widersprüchlichkeiten und Mehrdeutigkeiten. Humor trainiert im hohen Maße die Fähigkeit, mit Mehrdeutigkeiten umzugehen. Man spricht auch von Ambiguitätstoleranz. Das bedeutet Ungewissheits- und Unsicherheitstoleranz. Sie lässt sich zum Beispiel mit humorvollen Vergleichen üben. Ein Vergleich wie „diese Veränderung ist wie eine Achterbahnfahrt“ oder „wir haben hier gerade scheinbar den Endkampf von Harry Potter vor uns“ oder „die Drehbuchautoren von ‚Krieg der Sterne‘ haben angefragt, ob sie von uns Ratschläge bekommen können“ bringen zum Schmunzeln und erzeugen Leichtigkeit. Und wieder liegt der Fokus auf ermutigendem, also dem sozialen Humor. Der ermöglicht ein kurzes Durchatmen.

Humor stärkt die Arbeitgebermarke

Das „Bestattungsmuseum Wien“ konnte während des Lockdowns trotz Museumschließung seinen Umsatz verdreifachen, weil es sich traute, einen Verkaufsshop mit humorvollen Produkten zu eröffnen. Ganz geschmackvoll und mit viel Sinn für Feinheiten. Natürlich sprach es damit ein junges Publikum zwischen 20 und 60 Jahren an – und nicht die Angehörigen mit Todesfall. Es gab T-Shirts mit offensichtlichen Übertreibungen zum Lebensende „Ich turne bis zur Urne“ oder (in Kooperation mit den Bibliotheken Wien) „Ich lese, bis ich verweise“. Das Museum wurde für seinen Mut und seine Ermutigung belohnt und kam so als Unternehmen gut durch eine schwierige Zeit. Ich erspare Ihnen die Forderung, eine Krise als Chance zu sehen. Eine Krise ist anstrengend und macht dünnhäutig. Uns alle. Jeder Veränderungsprozess im Business auch. Bevor Sie eine Krise oder Veränderung als Chance sehen, müssen Sie diese in manchen Fällen erst einmal überleben. Durch Humor entstehen ein überlebensnotwendiger Puffer, eine neue Kraft oder neue Ideen für die anstehende Veränderung.



AUTORIN

Eva Ullmann

arbeitet seit vielen Jahren als Humorexpertin, Autorin und Rednerin (www.diehumorexpertin.de). Sie hat in Leipzig das „Deutsche Institut für Humor“ gegründet und hält zahlreiche Trainings und Vorträge. Sie hat diverse Artikel, Bücher und Hörbücher veröffentlicht. Ihr Buch „Humor ist Chefsache“ erschien 2020. In ihrem aktuellen Newsletter „Humor-Dialog“ (www.humorinstitut.de/humordialog) beleuchtet sie mit Marketingexperten den neuesten Wissensstand zu Humor in Markenbeziehungen.

Deutsches Institut für Humor
Feuerbachstraße 26
04105 Leipzig
Tel. 0341 4811848
www.humorinstitut.de

Ein Würzburger Dentallabor hat im Jahr 2019 in einer Übernachtaktion einen witzigen Film für die sozialen Medien gedreht. In einem Minibus sitzen vier Mitarbeitende des Dentallabors, ziehen sich Räubermasken über und fahren zur nächsten Zahnarztpraxis. Dort wollen sie einen Zahntechniker entführen, denn die sind im Fachkräftemangel selten. Ein Mann kommt aus der Praxis. Dem ziehen sie einen Sack über den Kopf und zerren ihn ins Auto. Er ruft: „Ich bin doch nur Zahnarzt.“ Er wird wieder rausgeworfen und schreit: „Ich rufe die Polizei!“ Darauf der Fahrer des Minibus: „Nein, nicht die Polizei! Wir brauchen doch einen Zahntechniker.“ Und in die Kamera: „Wenn auch Sie sich bewerben wollen, tun Sie das doch direkt bei uns. Wer weiß, bei wem wir als Nächstes auf der Matte stehen.“

Eine vorbildliche Idee, mit einfachen Mitteln ganz unprofessionell umgesetzt: 30.000 Likes auf Facebook. Zehn Bewerbungen. Eine Einstellung. Günstiger als jede Stellenanzeige in der Tageszeitung. In Zeiten noch immer sehr bedrohlichen Fachkräftemangels bedarf es ungewöhnlicherer Ideen, um neue Mitarbeitende

zu finden und zu binden. Durch Humor schafft man Aufmerksamkeit. Die verschiedenen Interpretationsmöglichkeiten von nervigen oder unklaren Situationen können sogar gezielt für die Humorproduktion genutzt werden. Eine Zahnarztpraxis warb mit dem Plakat: „Jetzt ist die beste Zeit für eine Zahnspange!“ Daneben war ein Mensch mit Maske zu sehen. Damit spielte man auf die mit einer Zahnspange verbundenen Scham an ...

Humor kann auch aggressiv und bissig sein

Ein „lustiges“ Foto für Selbstständige trägt die Überschrift „Hilfspaket für Selbstständige ist angekommen“. In dem abgebildeten Paket erkennt man einen Strick, mit dem man sich das Leben nehmen kann. Wenn das eigene Unternehmen tatsächlich in der Existenz bedroht ist, ist das nicht im geringsten witzig. Ein Sanitäter kommt zu einem Patienten, der am Boden liegt: „Endlich mal ein Herzinfarkt! Der ganze Coronascheiß geht mir echt auf den Keks.“ Für Pflegekräfte und Mediziner ein guter Lacher in der aktuellen Zeit, für Patientenohren ist der Witz eher ungeeignet.

An dieser Stelle fängt das eigentliche Humortraining an. In der Unterscheidung von aggressivem und sozialem Humor, dem Unterscheiden von Humortechniken, die zu unterschiedlichsten Zielen führen können. Egal ob im Online-Live-Training, bei Widerständen im Seminar oder unfairen Angriffen: Humor als Kommunikationswerkzeug hat sich in den letzten zwanzig Jahren enorm weiterentwickelt. Wir wissen über Humor und ihren Einsatz im Business mit dazugehörigen Chancen und Risiken viel mehr als früher. Lassen Sie Ihre Leichtigkeit, Ihr humorvolles Auge für die Widersprüche des Alltags nicht am Bühnenrand Ihrer täglichen Online-Live-Trainings und Präsentationen liegen. Eine Übersicht der Humortechniken (Kasten) bietet Ihnen Inspiration zum Üben. Sie halten Ihren Job länger durch, wenn Sie auf Ihr Humorkonto regelmäßig eine Portion Humor einzahlen. Dann können Sie auch in schwierigen Zeiten Humor abheben.

Eva Ullmann ●