Zeitschrift: bulletin.ch / Electrosuisse

Herausgeber: Electrosuisse

Band: 104 (2013)

Heft: 8

Artikel: Kommunikation ist Geduldsache = La communication est une histoire de patience

Autor: Senn, Patrick

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-856517

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 29.11.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

FORUM

Kommunikation ist Geduldssache

Patrick Senn,
Managing Partner der comxperts AG und Kommunikationscoach

Mit der Energiewende ist es wieder da: das Bild der bösen Strombarone, das kraftvoll in Szene gesetzt wird. Selbsternannte Experten wissen plötzlich alles besser – frei nach dem Motto: von nichts eine Ahnung, aber zu allem eine Meinung. Und setzen die Strombranche in der Öffentlichkeit unter Druck.

Viele Versorgungsunternehmen haben in den letzten Wochen und Monaten kommunikativ nachgerüstet. Marketingabteilungen entwerfen neue Ideen. CEOs stehen auf politischen Podien Red und Antwort und kümmern sich darum, in ihren Tageszeitungen als Gast-Kommentatoren Gehör zu finden.

Das ist aus meiner Sicht als Kommunikations-Coach erfreulich. Dabei begegne ich aber auch oft Verunsicherung und Resignation. Die Meinungen seien festgefahren, wider besseres Wissen würden Unwahrheiten erzählt, und vielen gehe es gar nicht um eine ganzheitliche Sicht, sondern nur darum, ihr eigenes Süppchen zu kochen. Kein Wunder, dass manch einer fragt, was denn nun der Auftritt im «Leuen» gebracht hat, wenn ihm doch nur Unverständnis entgegenbrandet und die Menschen einen atomstromfreien, lokal produzierten, nachhaltigen Strommix wünschen, der bitte nur die Hälfte des heutigen (natürlich viel zu hohen) Preises kosten dürfe und selbstredend ohne jeglichen Eingriff in Landschaft oder Ortsbild produziert werden muss.

Der Frust nach solchen Erfahrungen ist nachvollziehbar. Gleichwohl müssen wir uns bewusst sein: Kommunikation IST oft eine undankbare und mühselige Angelegenheit. Menschen ändern Positionen, die sie einmal eingenommen haben, nur ungern. – Wer heute klüger ist, muss gestern dumm gewesen sein, sagen sich viele. Und wer will das schon einräumen?

Das muss uns immer bewusst sein. Jemandes Position an einem Abend und mit einem Auftritt um 180 Grad zu drehen, gelingt auch dem professionellsten Kommunikator nicht. Der Erfolg kommt schrittweise und erst über Zeit. Zentral ist deshalb, auch nach schwierigen Auftritten nicht aufzugeben und von neuem Mut zu fassen. Geerntet wird vielleicht erst übermorgen.

La communication est une histoire de patience

Patrick Senn
Managing Partner de comxperts SA et coach en communication

Le tournant énergétique est de retour : l'image des méchants barons de l'électricité est à nouveau portée au-devant de la scène. Les soi-disant experts savent tout-à-coup tout mieux que les autres (aucune idée de rien, mais un avis sur tout) et mettent la branche électrique sous pression.

Au cours des dernières semaines et des derniers mois, de nombreuses entreprises d'approvisionnement se sont équipées en matière de communication. Les départements de marketing développent de nouvelles idées. Les directeurs participent à des tables rondes politiques et veillent à ce que leurs commentaires trouvent écho dans les journaux locaux.

De mon point de vue de coach en communication, c'est très réjouissant. Je rencontre toutefois souvent l'insécurité et la résignation. Les avis s'enlisent, des contre-vérités sont racontées par manque de connaissances. Pour beaucoup, il n'en va pas d'une vue d'ensemble globale, mais plus de faire sa petite cuisine dans son coin. Pas étonnant donc que certains se demandent ce qu'a apporté l'apparition au bistrot du coin si seule l'incompréhension était au rendez-vous, que les gens souhaitent un mix électrique durable, produit au niveau local et non nucléaire et, si possible, pour la moitié du prix actuel (évidemment beaucoup trop haut) et, cela va de soi, sans aucune intervention sur le paysage et les sites existants.

La frustration après de telles expériences est compréhensible. Néanmoins, nous devons être conscients que la communication EST souvent ingrate et pénible. Les gens ne reviennent qu'à contrecœur sur leurs positions. Beaucoup se disent que si on est plus intelligent aujourd'hui, c'est qu'on était bête hier. Qui souhaite admettre chose pareille?

Il faut toujours garder à l'esprit que même le communicateur le plus professionnel n'arrive pas en un soir à faire changer quelqu'un d'avis de 180 degrés. Le succès vient petit à petit et avec le temps. C'est pourquoi il est essentiel de ne pas abandonner après des apparitions difficiles en public et de garder courage. Il se peut que les fruits ne soient récoltés que le surlendemain.