

**Es ist spät am Abend, du stehst todmüde vor deinem Haus und stellst fest, dass du den Hausschlüssel verloren hast. Du rufst den Schlüsseldienst an. Zehn Minuten später ist die Hilfe da. Und verlangt dann zweihundertfünfzig Euro. Ob du den Betrag als günstig, angemessen oder überrissen empfindest, kommt drauf an, wie lange die Arbeit gedauert hat. Eigentlich logisch. Oder vielleicht doch nicht?**

Es könnte sein, dass beim Schlüsseldienst ein angelernter 22-jähriger Brancheneinsteiger auf Bereitschaft war. Der versucht nun auf verschiedene Arten, das komplizierte Sicherheitsschloss zu öffnen. Nach einer Stunde gibt er auf («Leider nichts zu machen!») und greift zur Bohrmaschine, um mühsam alle Schrauben auszubohren. Anschliessend nimmt er das Brecheisen zur Hand und stemmt das Schloss heraus. Dabei gehen auch die Tür und die Leibung kaputt. Er verlangt bei einem Stundenlohn von 75 Euro (2 Stunden) noch eine Reisepauschale und einen Nachtzuschlag von je 50 Euro. Ein durchaus üblicher Ansatz. Du bezahlst kleinlaut und gibst dem Mann sogar ein Trinkgeld. Die spätere Instandsetzung der Tür und des Schlosses kostet dann noch 1200 Euro.

Es könnte auch sein, dass ein versierter 55-jähriger Fachmann Nachtdienst hat. Der kommt, schaut, sucht nach dem richtigen Instrument, führt es ins Schloss ein, es quietscht und knackt sanft, der Mann hält dabei sein Ohr an die Tür. Schwupp! Er hat fünf Minuten gebraucht, das Schloss ist intakt und in der Wohnung hast du ja einen Zweitschlüssel. Eine Woche später ist die Rechnung im Briefkasten. Zweihundertfünfzig Euro für fünf Minuten Arbeit! Du empörst dich.

Ob sich die folgende Anekdote so zugetragen oder nicht, spielt eigentlich keine Rolle. Denn sie veranschaulicht das interessante Phänomen, das unter dem Namen «Locksmith Paradox» (Schlosser-Paradoxon) bekannt ist.

Als Pablo Picasso einmal durch die engen Gassen des Pariser Künstlerviertels Montmartre ging, sprach ihn eine Amerikanerin an: «Ich liebe Ihre Kunst», rief sie, «könnten Sie mir vielleicht etwas Kleines auf das Papier zeichnen?» Picasso lächelte und nahm das Papier. Er schaute sich nach etwas Kleinem um. Ein Künstlerkollege mit seinem Dackel spazierte vorbei. Mit einem einzigen Strich zeichnete Picasso den Hund. Er überreichte der Frau das Papier und sagte: «Das macht eine Million Dollar.» «Wie bitte?», entgegnete die Amerikanerin, «das haben Sie ja in dreißig Sekunden gemalt!» Wieder lächelte Picasso und meinte: «Madame, ich habe dreißig Jahre gebraucht, um das in dreißig Sekunden zu malen.»



Picasso

Wir glauben fälschlicherweise, dass, was aufwändig zu erledigen war, mehr Wert ist als etwas, das schnell ging. Wir verkennen dabei, wieviel Arbeit es gebraucht hat, bis man den Job schnell und gut erledigen konnte.

Das Paradoxon zeigt auch, dass Waren und Dienstleistungen nicht nur nach ihrem Nutzen zu bewerten sind, sondern auch nach der Art der Herstellung und einem Gefühl der Fairness in Bezug auf den Aufwand, der betrieben wurde. Dabei gilt es, den unsichtbaren Aufwand zu bedenken, ein jahrelanges Training zum Beispiel, oder, was die kreative Werbebranche betrifft, die Eingebung, die einmal nach drei Minuten kommt, ein andermal erst nach drei Wochen.

**Bewerten wir den Input oder den Output?**

Plötzlich schaltet sich dein Laptop ab, auf dem alles gespeichert war, was dir wichtig ist. Du besprichst dich mit Kolleginnen und Kollegen. Die versuchen zwar, dir zu helfen, doch es gelingt ihnen einfach nicht. Du bringst den Laptop ins Fachgeschäft zur Reparatur und man teilt dir mit, dass man alles vollständig wiederherstellen kann. Deine Dateien, Bilder und Musikstücke sind zu retten, aber das kostet 500 Euro. Glücklicherweise, dass du deine Daten wieder erhältst, stimmst du zu. Brauchst du nun zu wissen, dass der Techniker das Problem mit einem Arbeitsaufwand von fünf Minuten gelöst hat?

Der Unterschied von einem Paradoxon (Befund, der dem Erwarteten zuwiderläuft) zu einem Oxymoron (sich widersprechende Begriffe in einer Redensart) ist folgender: Das Paradoxon hat einen tieferen Sinn, während es beim Oxymoron um Mehrdeutigkeit geht. Auch bezieht sich das Paradoxon nicht nur auf Wörter, sondern auf einen ganzen Satz.

**Von den folgenden Redensarten sind 5 weder Paradoxon noch Oxymoron. Streiche sie:**

Das ist so wahr, dass es nur falsch sein kann.

Im Rückschritt liegt der Fortschritt.

Der Mensch lebt nicht von Brot allein.

Die Ewigkeit ist lange, besonders gegen Ende hin!

Übung macht den Meister.

Geld stinkt nicht.

Das einzig Beständige ist die Veränderung.

Das Weizenkorn muss sterben, um zu leben.

Aus der Erfahrung lernen wir, dass der Mensch aus Erfahrungen nicht lernt.

Die Sonne bringt es an den Tag.

Ich weiß, dass ich nichts weiß. (Sokrates)

Immerhin sind wir uns einig, dass wir uns nicht einig sind.

Aus den Augen, aus dem Sinn.