



NIE MEHR SPRACHLOS!

ANPFIFF ZUM GEGENANGRIFF.

Da wird man im Büro blöd von der Seite angemacht und Stunden später fällt sie einem ein: die passende Retourkutsche, die uns im Moment der Sprachlosigkeit gerettet hätte. Sie kennen das? Nun, es muss nicht dabei bleiben. Denn: Schlagfertig kontern kann man lernen. Die WIENERIN hat sich bei Kommunikationsprofis Tipps geholt. *Lesen Sie hier die besten Expertentricks gegen verbale Attacken und Provokationen.*

Susan hat es eilig. Sie schnappt sich noch schnell die frische Bluse vom Wäscheständer und schon ist sie zur Tür hinaus. Fürs Bügeln bleibt an diesem Morgen keine Zeit. Am Weg ins Büro streift sie die kratertiefen Knitterfalten noch mühevoll glatt. Kollegin A. empfängt sie schon am Besprechungstisch. Ihre Blicke wandern an Susan auf und ab: „Na, kurze Nacht gehabt? Mit deinem Aussehen könntest du heute in der Geisterbahn Kinder erschrecken“, merkt sie süffisant grinsend an.

Das sitzt – und Susan kann den Kommentar nur schweigend hinnehmen. Erst als sie am Ende des Tages das Büro verlässt und Richtung U-Bahn marschiert, beginnt es im Kopf zu rattern. Und da schießt sie ihr in den Kopf. Die passende Antwort. Doch leider um acht Stunden zu spät.

TEXT Margret Handler ILLUSTRATIONEN Arthur Bodenstein / carolineseidler.com

Wie schwierig es ist, in der Sekunde zurückzuschließen, kennen wir nur zu gut. Doch warum fallen uns schlagfertige Antworten oft erst gefühlte Ewigkeiten später – etwa auf dem Nachhauseweg vom Büro – ein? Nun, verbale Attacken tun weh. Sie treffen unsere wunden Punkte. Man ist gekränkt und fühlt sich in seinem Selbstwert verletzt.

Auftritts- und Schlagfertigkeitstrainer Michael Traindt weiß: „Emotion verändert die Wahrnehmung.“ Wurden wir getroffen, sind wir mehr mit unserer Verletzung als mit der Antwort beschäftigt. Wir denken dann mit Scheuklappen und wollen nur eines: den (gekränkten) Selbstwert wiederherstellen. Das Einzige, was vielen dann noch spontan einfällt, sind Rechtfertigungen. Doch die lassen uns schnell noch kleiner aussehen („Ich weiß, ich sollte mehr Sport machen“ oder: „Stimmt, die Bluse passt nicht zur Hose. In der Früh war es noch so dunkel im Schlafzimmer.“). „Wer sich rechtfertigt, verliert“, sagt der Profi. Und bietet nur noch mehr Angriffsfläche. Der nächste Hieb kommt bestimmt. Sind wir aber Stunden später aus der Situation draußen und die Emotion ist verflogen, fallen die Scheuklappen und der flotte Konterspruch ist da. Nur leider zu spät ...

GANZ LOCKER. Das Gute an der verwickelten Sache: Schlagfertigkeit lässt sich lernen. Vergleichbar mit Skifahren oder ein Musikinstrument spielen: Talent hilft, aber ob man die Spitze erreicht, ist Übungssache.

Wer schlagfertig werden will, muss sich zunächst vom Wunsch „Everybody’s Darling“ sein zu wollen, verabschieden. „Menschen, die nur ja nicht anecken und es allen recht machen wollen, fällt die Sache mit dem

Kontern schwer“, schreibt Kommunikationstrainerin Meike Müller (*Clever kontern*, eBook um €10,99). Je geringer der Selbstwert, umso eher überlassen wir anderen die Rolle der strengen Jury, vor der wir zu bestehen haben.

In Wahrheit aber muss man immer dann, wenn man seine Sicht der Dinge kundtut oder im Rampenlicht steht, damit rechnen, nicht nur auf Zustimmung und Wohlwollen zu treffen. Es wird immer Menschen geben, die Einwände haben. Und diese werden oft nicht sachlich, sondern mit einem Unterton vorgebracht.

DER CHECK. Eine der wichtigsten Lektionen, um richtiges Kontern zu lernen, ist, sich bewusst zu machen, wo

die persönlichen wunden Punkte liegen: „Womit kann man mich hänseln? Ist es mein Gewicht? Sind es meine roten Haare? Mein unkonventioneller Modestil? Bin ich im Marketing Quereinsteigerin und war vorher Schuhverkäuferin? Bin ich alleinstehend?“ Was für den einen völlig unbedeutend ist, kann für den anderen eine Problemzone sein. Auf die wunden Punkte wollen wir nicht angesprochen werden. Doch sollte man sich gerade darauf vorbereiten. Mehr noch: „Wenn ich mit meinen ‚Hänseln‘ Frieden schließe, ist keine Angriffsfläche mehr da“, sagt Trainer Traindt. Die Giftpfeile der anderen können dann nicht mehr treffen.

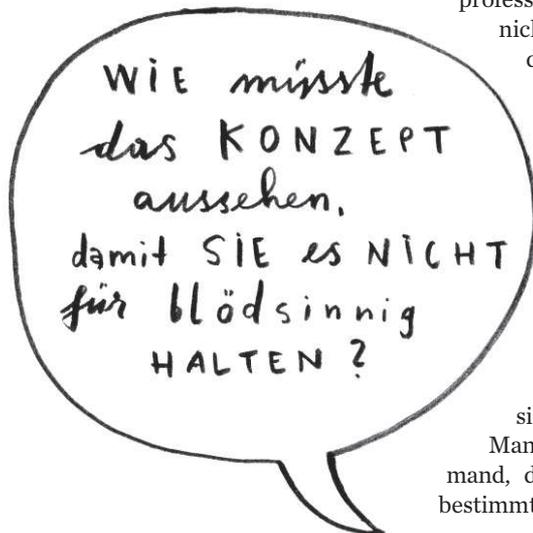
Schlagfertig sein heißt jedoch nicht, zum Gegenschlag auszuholen, „sondern dem Gegenüber Grenzen zu setzen“, meint Kommunikationscoach Gabriela Novotny. „Kontern heißt so viel wie ‚Stopp!‘ sagen.“ Schließlich sind Angriffe Grenzverletzungen. Ziel der Schlagfertigkeit ist es, die eigene Souveränität wiederherzustellen und nicht, das Gegenüber zu kränken. Es geht darum, deutlich zu machen, dass jemand zu weit gegangen ist.

Ist man wirklich gekränkt, ist es gut, sein Gefühl auszusprechen: „Ich bin enttäuscht, dass Sie das sagen.“ Ähnliches gilt, wenn einem wirklich die Worte fehlen: „Ich bin echt sprachlos und weiß nicht, was ich darauf sagen soll.“ „Damit zeige ich, dass ich professionell bin und so etwas nicht nötig habe. Ich spiele das Spiel nicht mit“, sagt Traindt.

Die häufigsten Angriffe im Job zielen laut Experten auf Alter, Geschlecht, Kompetenz, Wissen, Erfahrung und Herkunft. Eines sollten wir uns aber vor Augen halten: Auch die Angreifer haben mit Unsicherheit und Selbstwertmangel zu kämpfen. Denn jemand, der untergriffen wird, ist bestimmt nicht souverän. _____



Das ist ja
BLÖDSINN,
was SIE hier
abgeliefert
haben.



WIE müsste
das KONZEPT
aussehen,
damit SIE es NICHT
für blödsinnig
HALTEN?

DIE PASSENDE ANTWORT ZU GEGEBENER ZEIT. MIT DIESEN KONTER-TECHNIKEN GELINGT'S:

1. ENTWAFFNEN DURCH ZUSTIMMEN

DIE TECHNIK:

Das Gegenüber entwaffnen, indem man dem Vorwurf zustimmt. Dadurch werden Sie unantastbar und nehmen dem Angreifer den Wind aus den Segeln. Passt aber nur dann, wenn der Vorwurf auch stimmt!

ANGRIFF: „Du hast ganz schön zugenommen.“

ANTWORT: „Ja, das stimmt.“

ANGRIFF: „Sie haben einen Fleck auf der Bluse.“

ANTWORT: „Gut beobachtet. Würden Sie hinten auch mal schauen?“

ANGRIFF: „Sie haben die Unterlagen nicht zeitgerecht hergerichtet.“

ANTWORT: „Richtig. Leider! Bis um 13 Uhr sind sie auf Ihrem Schreibtisch.“ In diesem Fall gibt es Zustimmung und eine Lösung für das Problem.

ANTWORTMÖGLICHKEITEN:

„Stimmt genau“, „Gut beobachtet“, „Das ist richtig“, „Nein, wer soll das sein?“

2. DAS GEGENTEIL BEHAUPTEN

DIE TECHNIK:

Falsche Anschuldigungen ins Gegenteil verkehren und dadurch richtigstellen. Sachverhalte klarzustellen ist wichtig für die eigene Reputation. Tun Sie das nicht, könnten sich falsche Gerüchte verbreiten.

ANGRIFF: „Sie sind inkompetent.“

ANTWORT: „Ich bin kompetent.“

ANGRIFF: „Sie sind nicht alt genug, um das zu verstehen.“

ANTWORT: „Ich bin alt genug.“

ANGRIFF: „Frau Sommer, Sie lügen.“

ANTWORT: „Sie täuschen sich. Ich sage die Wahrheit.“

VORSICHT, „NICHT“-FALLE:

Erwidern Sie auf das Beispiel oben mit: „Ich lüge nicht“, geht die Wirkung gegen null. Weil „nicht“ vom Zuhörer kaum oder gar nicht registriert wird. „Für ihn bleibt der Eindruck: ‚Da wird irgendwie gelogen‘“, so der Schlagfertigkeitstrainer Matthias Pöhm.



3. BALL ZURÜCKSPIELEN

DIE TECHNIK:

Den Angreifer mit einer Gegenfrage in die Defensive bringen. Mit einer Rückfrage sind die Rollen von Angreifer und Verteidiger auf einen Schlag vertauscht. Besonders wirksam bei sogenannten Killerphrasen (z. B. „Das funktioniert in der Praxis nicht“). Killerphrasen haben nicht das Ziel, sich ernsthaft mit einem Thema zu beschäftigen, sondern den anderen abzuwerten und aus dem Konzept zu bringen.

ANGRIFF: „Experten sehen das ganz anders!“

ANTWORT: „Wer sind die Experten?“

ANGRIFF: „Ihre Frage ist völlig falsch gestellt.“

ANTWORT: „Wie wäre sie denn richtig gestellt?“

ANGRIFF: „Sie als Frau können da nicht mitreden.“

ANTWORT: „Was hat mein Geschlecht mit dem Budget zu tun?“

ANGRIFF: „Wissen Sie etwa nicht Bescheid?“

ANTWORT: „Was genau meinen Sie?“

ANTWORTMÖGLICHKEITEN:

„Wer sagt das?“, „Was meinen Sie mit immer?“, „Wie müsste denn ... sein?“

4. MASSLOS ÜBERTREIBEN

DIE TECHNIK:

Im Grunde ist es eine Form der Zustimmung. Sie „überakzeptieren“ den Vorwurf und übertreiben derart, dass der Angriff schon wieder lächerlich wird.

ANGRIFF: „Sie sind schon wieder zu spät gekommen!“

ANTWORT: „Zu spät? Meistens ist es Feierabend, wenn ich ins Büro komme.“

ANGRIFF: „Sie sind aber klein!“

ANTWORT: „Ja genau! Mein zweiter Beruf ist Gartenzwerg!“

ANGRIFF: „Sie sind aber aggressiv!“

ANTWORT: „Richtig! Ich arbeite heimlich als Kampfhund!“

5. DER KOMPLIMENTE-TRICK

DIE TECHNIK:

Schmeicheln Sie Ihrem Angreifer. Arrogante Besserwisser lieben Anerkennung. Stimmen Sie also zunächst zu, bevor Sie Konter geben.

ETWA SO: „Interessant, wie Sie das sehen. Ich dachte zunächst auch ...“ oder „Das ist wirklich gut, was Sie da sagen ...“.

So gelingt es zunächst, den anderen zu besänftigen und das Gespräch wieder auf die Sachebene zu lenken. Ist die Emotion raus, kommen Sie zum Zug und Ihr Argument zum Einsatz.

6. DAS KIND BEIM NAMEN NENNEN

DIE TECHNIK:

Helikopter-Sichtweise einnehmen. Das heißt, die Dinge von oben betrachten und den Sachverhalt kommentieren. Sie sprechen klar an, dass das ein unsachlicher Angriff Ihres Gegenübers war und zeigen, dass Sie sich nicht auf die gleiche Ebene begeben wollen.

ANGRIFF: „Scheinbar sind Sie damit überfordert!“

ANTWORT: „Sie greifen mich an. Ich finde das nicht in Ordnung. Bitte kommen Sie zur Sachebene zurück.“