

Ein Schlag und fertig

Reagieren. Schlagfertigkeit kann bis zu einem gewissen Grad gelernt werden



IM DIALOG
KURIER-SERIE

VON ALOIS ZANGERLE

Man ist sprachlos. Das muss nicht sein. Auch darauf kann man sich vorbereiten. „Schlagfertigkeit ist gefragt“ (ein Schlag und fertig). Man kann Schlagfertigkeit bis zu einem gewissen Grad lernen. Bei verbalen Angriffen hilft es nicht, den Mund weit aufzumachen, tief Luft holen und den Mund wieder zu schließen. Sie müssen reagieren.

Schlagfertigkeit ist die Fähigkeit bei verbalen Angriffen angemessen zu reagieren. Unter Angemessenheit verstehe ich, trotz Schlagfertigkeit nie beleidigend zu reagieren, denn damit begeben Sie sich möglicherweise auf das Niveau Ihres Gegenübers. Ähnlich verhält es sich mit abwertenden Gesten wie Kopfschütteln („oh Gott“), abwertenden Handbewegungen („vergiss es“), ein „Tss“ mit kombiniertem Kopfschütteln („wie kann man nur“).

Überraschungseffekt

Nützen Sie das Überraschungsmomentum für sich: je schneller, desto wirksamer. Hören Sie zu, überlegen Sie und dann „schlagen“ Sie zu.

Ich persönlich bevorzuge folgende Varianten: „Aha, ein interessanter Ansatz, können Sie ihn bitte näher erörtern?“ Sie gewinnen Zeit, indem Sie hier den Ball an den Angreifer zurückspielen. Oder: „Das ist eine für mich neue Variante. Klingt interessant, könnten Sie diese bitte näher erklären?“ Oder: „Es tut mir leid aber



Für das Erlernen von Schlagfertigkeit werden Workshops angeboten

das ist mir zu kompliziert, können Sie das bitte einfacher erklären.“ Wenn dann als Antwort kommt, „das verstehen Sie sowieso nicht“, kann Ihre Aussage nur sein, „dann ist es Ihre heilige Verpflichtung es für alle verständlich zu erklären. Auch für mich.“

Sollte die Antwort dann lauten, „einfacher geht es nicht“, kann Ihre Aussage durchaus etwas härter sein: „Wer es nicht einfach und für alle verständlich erklären kann, hat es nicht verstanden.“ Und ergänzend: „Das ist nicht von mir, sondern von einem viel gescheiteren Menschen wie mich, nämlich von Albert Einstein.“

In meiner Ausbildung hat man von mir immer eines verlangt, „mach' das bitte kinder- und vorstandstauglich“. Das heißt, einfach und auf den Punkt gebracht. Kinder wollen und können sich nichts Kompliziertes anhören, der Vorstand will eines haben: Einfach und klar und das in möglichst wenig Worten. Der Vorstand hat nicht die Zeit sich das des Langen und Breiten zu überlegen.

Gegenfragen stellen

Wenn Sie in der Materie genug Fachwissen haben, eignet sich Folgendes: „Ja, ich bin bei Ihnen, ich stimme Ihnen zu. Ich sehe das

allerdings etwas anders. Was meinen Sie dazu?“ Mit dieser Aussage stimmen Sie zu und spielen den Ball durch die Frage, wieder Ihrem Gegenüber zu. Mit Fragen gewinnen Sie immer Zeit.

Stellen Sie auch, wenn es passt die Was-wäre-wenn-Frage. Versuchen Sie es eher mit Wortwitz, mit Überraschung oder Verwirrung. Nehmen Sie bei Ihrem Konter immer Blickkontakt mit Ihrem Gegenüber auf. Das wirkt immer und spiegelt Selbstsicherheit wider. Allerdings wenden Sie danach den Blick ab, entweder ins Publikum oder in die Runde. Als Bestätigung Ihrer

Gegenargumentation. In der Regel ist Ihr Gegenüber in dieser Situation Zweiter, da Sie in diesem Fall den ersten Schritt gesetzt haben, zur Bestätigung.

Nützen Sie die 3-T-Regel: Touch, Turn, Talk. Gemeint ist damit, dass Sie beim Gesprächspunkt mit einem guten Konter einhaken, ein anderes Thema anschneiden, Sie sich auch körperlich vom Angreifer abwenden und gezielt mit einem anderen Punkt weiterfahren. Binden Sie den Gesprächspartner ein. Sagen Sie ruhig ein Lob, zum Beispiel ein Kompliment, denn damit nehmen Sie dem Angreifer viel Wind aus den Segeln. Nennen Sie Ihren Angreifer immer beim Namen, auch wenn er Sie nicht beim Namen anspricht. Auch hier können Sie Punkte sammeln.

Der liebe Gott

Man versucht Sie in die Enge zu treiben. Sie sind unsicher. Sie wissen nicht, was Sie sagen sollen. Antworttipp: „Wer gibt Ihnen das Recht mit mir so zu reden. Es gibt andere Möglichkeiten. Sie sind doch so ein gescheiter Mensch, der das doch gar nicht notwendig hat.“ Wenn es dann immer noch so weitergeht, können Sie ganz höflich und ruhig sagen: „Der liebe Gott wohnt noch immer einen Stock höher.“ Oder etwas härter: „Was würde Ihr Mitarbeiter, der liebe Gott, dazu sagen?“ Oder noch etwas härter: „Was tun Sie, wenn Ihr Mitarbeiter, der liebe Gott, auf Urlaub oder im Krankenhaus ist?“

Alois Zangerle ist Unternehmensberater und akademischer Exportkaufmann