

Mosaik

bei GOLDMANN

Buch

In der Arbeitswelt tummeln sich jede Menge Sprücheklopfer, immer auf der Suche nach einem Opfer. Clever kontern heißt, nie mehr wie ein begossener Pudel dazustehen, wenn der liebe Kollege, der wertere Kunde oder der geschätzte Vorgesetzte einem dumm kommt. Mit diesem Ratgeber lässt sich Schlagfertigkeit lernen und optimieren: Er zeigt, wie man verbale Angriffe auf die charmante, die taktische oder auch auf die knallharte Art pariert, sich abgrenzt und letztlich durchsetzt.

Wer bei dummen Sprüchen, Angriffen oder Dauermonologen die passende Antwort parat hat, kann sich im Berufsleben besser behaupten. Dabei geht es nicht darum, den anderen auf demselben niedrigen Niveau fertig zu machen, sondern die eigene Souveränität wiederherzustellen und sich Gehör zu verschaffen.

Autorin

Meike Müller lebt und arbeitet als Kommunikationstrainerin und freie Journalistin in Berlin.

Meike Müller

Clever kontern

Schlagfertig
im Job

Mosaik

bei GOLDMANN

Umwelthinweis:
Alle bedruckten Materialien dieses Taschenbuches
sind chlorfrei und umweltschonend.

1. Auflage
Originalausgabe April 2004
© Wilhelm Goldmann Verlag, München,
ein Unternehmen der Verlagsgruppe Random House GmbH
Alle Rechte vorbehalten
Umschlaggestaltung: Design Team München
Redaktion: Lucy Peterhans
Umschlagfoto: Zefa/Meyer
Satz: Buch-Werkstatt GmbH, Bad Aibling
Druck: GGP Media, Pößneck
Verlagsnummer: 16606
Kö/schl · Herstellung: Ina Hochbach
Printed in Germany
ISBN 3-442-16606-3
www.goldmann-verlag.de

Inhalt

Einleitung	9
------------------	---

Jetzt rede ich –

Instrumente für das clevere Kontern.....	13
<i>Antworten Sie möglichst schnell</i>	<i>13</i>
<i>Nutzen Sie den Überraschungseffekt</i>	<i>14</i>
<i>Seien Sie frech</i>	<i>14</i>
<i>Verschaffen Sie sich Respekt</i>	<i>15</i>
<i>Schlagfertigkeit ist erlernbar.....</i>	<i>16</i>
<i>Emotionen im beruflichen Alltag</i>	<i>16</i>
Die wichtigsten Schlagfertigkeitstechniken	21
1. Die Notfall-Technik	22
2. Die Auszeit-Technik.....	24
3. Die Rückfrage-Technik	26
4. Die Besser-als-Technik	29
5. Die Ja-ganz-genau-Technik	30
6. Die Gerade-weil-Technik	32
7. Die Übersetzer-Technik	35
8. Die Retour-Technik.....	37
9. Die Honig-um-den-Bart-Technik.....	39
10. Die Hörfehler-Technik.....	41
11. Die Asche-auf-mein-Haupt-Technik	43
12. Die Durchzug-Technik	45
13. Die Abgrenzungs-Technik.....	46

Ich bin selbstbewusst –

starkes Selbstvertrauen ist die Basis	51
Schwaches Selbstvertrauen – warum?	53
<i>Die Glaubenssätze</i>	54
<i>Alte Glaubenssätze auf dem Prüfstand</i>	55
<i>Zehn Kernglaubenssätze</i>	58
<i>Angst vor den Folgen selbstbewussten Auftretens</i>	60
<i>Traditionelle Rollenverteilung</i>	61
<i>Fehlende Identifikationsmöglichkeiten</i>	62
Der Weg zu starkem Selbstbewusstsein	64
<i>Machen Sie sich eigene Leistungen bewusst</i>	64
<i>Nehmen Sie positive Rückmeldungen an</i>	66
<i>Gehen Sie Risiken ein</i>	66
<i>Pflegen Sie Freundschaften</i>	67
<i>Schätzen Sie sich selbst</i>	68

Ich verschaffe mir Gehör –

Kontern Sie mit der richtigen Technik	69
<i>Reaktion auf Einwände</i>	71
<i>Reaktion auf Fragen</i>	75
<i>Reaktion auf Angriffe in Frageform</i>	82
<i>Reaktion auf Killerphrasen</i>	85
<i>Reaktion auf Dauerredner, Nörgler und Besserwisser</i> ...	88
<i>Reaktion auf Zwischen-den-Zeilen-Angriffe</i>	91
<i>Übungen</i>	92
Sich Gehör verschaffen – die langfristige Strategie	94
<i>Worin bin ich besser als andere?</i>	95
<i>Reden Sie über sich und Ihre Erfolge</i>	97
<i>Werden Sie in Organisationen aktiv</i>	97
<i>Halten Sie Reden und Vorträge</i>	97
<i>Schreiben Sie Artikel und Aktennotizen</i>	108

<i>Halten Sie Kontakt zu Ihren Vorgesetzten</i>	109
<i>Melden Sie sich in Konferenzen und Diskussionen zu Wort</i>	110
<i>Achten Sie auf Ihre Körpersprache</i>	113
Ich ziehe Grenzen –	
souverän bleiben in jeder Situation	121
<i>Messen Sie sich mit anderen</i>	121
<i>Nehmen Sie Ihre Bedürfnisse ernst</i>	123
<i>Wie Sie am besten Nein sagen</i>	126
<i>Warum Neinsagen so wichtig ist</i>	127
<i>Reaktion auf Provokationen</i>	128
<i>Reaktion auf Einschüchterungsversuche</i>	137
<i>Reaktion auf Witze auf Ihre Kosten</i>	140
<i>Reaktion auf Abwertungen und Beleidigungen</i>	142
<i>Reaktion auf schlecht gelaunte Menschen</i>	144
<i>Übungen</i>	146
Ich muss nicht perfekt sein –	
der Perfektionismusfalle entkommen	149
<i>Angst vor Fehlern</i>	149
<i>Keine Selbstvorwürfe</i>	151
<i>Reaktion auf berechtigte Kritik</i>	153
<i>Reaktion auf unberechtigte Kritik</i>	157
<i>Reaktion auf Unterstellungen</i>	162
<i>Reaktion auf Vorwürfe</i>	167
<i>Reaktion auf Scheinschmeicheleien</i>	172
<i>Reaktion bei gedanklichen Blockaden</i>	174
<i>Übungen</i>	175
<i>Dem Perfektionswahn langfristig entgegenwirken</i>	177
<i>Seien Sie von Ihrer Richtigkeit der Forderung überzeugt</i>	178

<i>Bereiten Sie stichhaltige Argumente vor</i>	178
<i>Beschreiben und betonen Sie Ihre Leistungen</i>	179
<i>Befassen Sie sich mit den möglichen Argumenten der Gegenseite</i>	179
<i>Verdeutlichen Sie Ihrem Gegenüber dessen Vorteile</i>	179
Schlusswort	181
Anmerkungen	183
Literatur	184
Seminare	186
Register	187

Einleitung

Das Interview ist legendär: Als der Fernsehjournalist der ARD-Sendung »Bericht aus Bonn« Ernst Dieter Lueg (Lug gesprochen) dem damaligen SPD-Fraktionschef Herbert Wehner unbequeme Fragen stellte, wurde der Politiker so sauer, dass er den Namen des Interviewers verballhornte. Er nannte ihn im Gespräch nur noch »Herr Lüg«. Der Journalist blieb gelassen – und reagierte am Ende des Gesprächs schlagfertig mit: »Vielen Dank, Herr Wöhner.« Ein cleverer Konter.

Davon träumen wir alle, stimmt's? Im richtigen Moment die passende Retourkutsche zu haben; nie mehr wie ein begossener Pudel dazustehen, wenn einem jemand dumm kommt. Das ist, so glauben viele, leichter gesagt als getan – oder wie brachte es Mark Twain mal so passend auf den Punkt: »Schlagfertigkeit ist das, was mir 24 Stunden später einfällt.«

Am Arbeitsplatz tummeln sich jede Menge Sprücheklopfer, immer auf der Suche nach einem passenden Opfer für ihre Verbalattacken. Sie sollten sich auf keinen Fall zu deren Zielscheibe machen lassen und Angriffe gekonnt abwehren. Es gilt, dem Gegenüber Grenzen aufzuzeigen, kurzum schlagfertig zu reagieren, wenn der »liebe« Kollege, der »werte« Kunde, der »geschätzte« Vorgesetzte oder »nette« Geschäftspartner verbal das Feuer eröffnet.

Der clevere Konter hilft, sich abzugrenzen, das eigene Terrain zu sichern, die Souveränität wiederherzustellen.

Was also tun, wenn der Kollege wieder Äußerlichkeiten statt Inhalte kommentiert; wenn der Chef von zu Hause

schlechte Laune mitbringt und sie wie üblich an den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auslöst; wenn die Kollegin schon wieder bittet, doch noch diese oder jene Aufgabe für sie zu übernehmen, obwohl man selbst alle Hände voll zu tun hat?

Dann sind selbstbewusste Reaktionen gefragt. Dieser Ratgeber zeigt, wie es Ihnen gelingt, mit diesen und anderen Situationen am Arbeitsplatz schlagfertig umzugehen. Denn eins ist sicher: Wer bei dummen Sprüchen, verbalen Angriffen oder gar Beleidigungen die passende Antwort parat hat, kann sich im Arbeitsleben besser durchsetzen. Und das ist erlernbar, wie »Clever kontern« beweist.

Nach der Veröffentlichung von »Schlagfertig. Verbale Angriffe gekonnt abwehren« haben mir Journalistinnen und Journalisten immer wieder die Frage aller Fragen gestellt: Kann man Schlagfertigkeit überhaupt lernen? Sie lässt sich schnell beantworten – mit einem schlichten »Ja«.

Sicher, es gibt in Sachen Retourkutschen begabte und weniger begabte Menschen. Und nicht jeder wird zu einem zweiten Harald Schmidt oder einer zweiten Hella von Sinnen, die nicht nur schlagfertig, sondern auch noch witzig reagieren. Was Sie aber in jedem Fall erreichen können: immer seltener völlig sprachlos zu sein, wenn man Sie mal wieder anmacht. Vielleicht fallen Ihnen nicht jedes Mal gleich preisverdächtige Antworten ein, aber es ist auch viel wichtiger, dass es Ihnen gelingt, *überhaupt* etwas zu sagen.

In diesem Ratgeber finden Sie die entscheidenden Tipps, wie Sie sich in den unterschiedlichsten Situationen im Berufsleben gegen Verbalangriffe wehren können – auf die

charmant-witzige, die raffiniert-taktische oder wenn's sein muss, die knallhart-abgrenzende Art.

Schlagfertig sein heißt meiner Auffassung nach nicht, immer mit harten Bandagen zurückzuschlagen, um etwas zu erreichen. Manchmal genügt es auch – oder ist es sogar angeraten – den einen oder anderen Spruch zu überhören und lediglich körpersprachlich deutlich zu machen, dass man über den Dingen steht. Schlagfertigkeit um jeden Preis kann nicht das Ziel sein.

Überlegen Sie also: Sind die Sprüche und Bemerkungen, die man Ihnen an den Kopf wirft, beleidigend, gehen sie unter die Gürtellinie? Dann ist es durchaus ratsam, schärfer zu reagieren.

Gibt es für Sie ein höher gestelltes Interesse, wollen Sie es sich – aus welchen Gründen auch immer – mit der entsprechenden Person nicht verscherzen, oder ist Ihnen Ihr Gegenüber keinerlei Energieverbrauch wert, dann schalten Sie in Sachen Schlagfertigkeit einen Gang zurück.

Es liegt an Ihnen, eine realistische Einschätzung zu finden, wie spitz die Zunge sein soll, mit der Sie antworten.

Grundsätzlich kann es nicht darum gehen, den anderen fertig zu machen und mit gleicher Münze zurückzuzahlen. Ziel der Schlagfertigkeit ist es, die eigene Souveränität wiederherzustellen und nicht, Ihr Gegenüber zutiefst zu kränken. Sie wissen aus eigener Erfahrung, wie lange es unter Umständen an einem nagen kann, wenn man einen blöden Spruch, eine unsachliche Kritik oder eine gemeine Beleidigung verpasst bekommt. So dumm und provozierend die Verbalattacke Ihres Gegenübers auch sein mag: Wollen Sie sich auch auf dieses Niveau begeben? Machen Sie sich doch

besser eine Devise zu Eigen, die angehende amerikanische Managerinnen und Manager schon im Studium lernen. Sie lautet »Attack the problem, not the person«. Behaupten Sie Ihren Standpunkt, und seien Sie in der Sache hart, aber verletzen Sie möglichst nicht die Würde des anderen.

Denn eins ist klar: Schlagfertigkeit ist nicht dazu geeignet, Streit zu schlichten. Andererseits muss jemand, der es darauf absieht, ein Opfer für seine schlechte Laune zu suchen, der andere abwertet, unberechtigterweise oder unsachlich kritisiert, der mit Unterstellungen und Beleidigungen um sich wirft, in seine Schranken gewiesen werden. Dann ist ein cleverer Konter das Mittel der Wahl.

Jetzt rede ich – Instrumente für das clevere Kontern

»Da fiel mir einfach nichts mehr ein. Ich stand nur dumm da und hab geschwiegen.« Bettina, Teilnehmerin in einem meiner Schlagfertigkeitseminare, erinnert sich noch gut an die Situation, als sie nach einem Friseurbesuch ins Büro kam und der Kollege sie mit dem Spruch; »Na, haste mit 'nem Rasenmäher gekämpft?« begrüßte. »Ich habe mich noch wochenlang geärgert, dass ich da nicht Paroli geboten habe, sondern es stumm wie ein Fisch hinnahm und mich beleidigen ließ. Anstatt ihm Kontra zu geben, habe ich sogar noch angefangen, an der Frisur, die ich selber eigentlich ganz toll fand, plötzlich zu zweifeln – nur weil so ein Typ einem einfach einem Spruch um die Ohren haut – mit sichtbarem Vergnügen.«

Es ist wirklich zu dumm, wenn es einem nicht gelingt, den anderen kurz und knapp mit einer gut sitzenden Antwort in die Schranken zu weisen. Dieses Problem kennen viele Menschen: Es fällt ihnen partout nichts ein, wenn sie angegriffen werden.

Antworten Sie möglichst schnell

Meist erst Minuten oder Stunden nach der Verbalattacke, vielleicht sogar erst am nächsten Tag weiß man plötzlich, was die passende Erwiderung gewesen wäre. Nur, da ist es

leider viel zu spät. Ein wesentliches Kriterium für Schlagfertigkeit besteht in der schnellen Reaktion auf einen Spruch, einen Vorwurf, einen Angriff.

Nutzen Sie den Überraschungseffekt

Gemeine Sprüche machen uns sprachlos, weil wir einfach nicht mit ihnen rechnen. Man ist perplex, weil der Angriff oft völlig überraschend kommt. Jetzt heißt es, den »Schockzustand« zu überwinden und den Spruch, die Beleidigung oder was auch immer uns an den Kopf geworfen wird, zu kontern. Bei Schlagfertigkeit kommt es also nicht nur auf die eben genannte Schnelligkeit an, sondern es geht auch darum, den Überraschungsmoment zu überwinden. Am besten wirkt die Antwort, wenn Sie Ihren Gegner ebenfalls ordentlich verblüffen. Schlagfertigkeit ohne Überraschungsmomente ist nicht möglich.

Seien Sie frech

Charakteristisch ist zum Dritten eine Portion Frechheit. Ob Ihre schlagfertige Antwort witzig, charmant oder sehr hart ist – das bleibt Ihnen überlassen und hängt zum einen von der Schärfe des Angriffs und zum anderen davon ab, was Sie erreichen wollen. Ausschlaggebend ist allerdings für alle Formen der Antwort, dass Sie sich trauen, frech zu sein. Sonst wird Ihre Antwort zu zaghaft sein und kaum Wirkung erzielen.

Setzen Sie sich aber nicht unter Leistungsdruck, indem Sie von sich selbst nur noch geniale Sprüche erwarten. Das kann blockieren, sodass Ihnen am Ende gar nichts mehr

einfällt. Sagen Sie sich, dass es darauf ankommt, *überhaupt* etwas zu antworten. Wenn es dann auch noch humorvoll und spritzig ist, umso besser.

Zusammengefasst lässt sich Schlagfertigkeit also beschreiben als die prompte, sprachliche mit einer guten Prise Frechheit gewürzte Reaktion auf einen unerwarteten verbalen Angriff.

Verschaffen Sie sich Respekt

Schlagfertigkeit schlichtet keinen Streit. Aber mit ihrer Hilfe verschaffen Sie sich Respekt und stärken Ihre Selbstachtung. Also: Machen Sie Ihren »lieben« Mitmenschen klar, dass sie zu weit gegangen sind. Das ist unbedingt nötig, damit sie künftig Ihre persönlichen Grenzen achten werden.

Schlagfertigkeit hilft Ihnen, sich zur Wehr zu setzen, wenn jemand

- Sie auf die Probe stellen will.
- meint, seine Wut bei Ihnen abladen zu können.
- Sie einschüchtern möchte.
- Ihnen gegenüber taktlos ist.
- Sie beleidigt oder provoziert.
- Sie herabsetzt oder vor anderen bloßstellt.
- Ihnen die Zeit stiehlt.
- sich auf Ihre Kosten wichtig macht.

Setzen Sie also alles dran, schlagfertiger zu werden. Das ist durchaus möglich, wie ich im Folgenden zeige.

Schlagfertigkeit ist erlernbar

Spontan, überraschend, verblüffend und möglichst noch richtig witzig – so sollte die perfekte schlagfertige Antwort sein. Wenn Sie das lesen, denken Sie vielleicht: Das kann ich nicht, dafür bin ich nicht der Typ. Aber keine Angst – Schlagfertigkeit ist tatsächlich erlernbar.

Wesentliche Voraussetzung dafür ist, dass Sie Ihre »Bravheit« ablegen. Sie werden die Achtung der anderen nicht erlangen, wenn Sie es allen immer nur recht machen wollen. Im Gegenteil: Wenn Sie es nicht verstehen, sich abzugrenzen, dem Gegenüber deutlich zu machen, dass er oder sie zu weit gegangen ist, dass Ihre Würde verletzt wurde, wirken Sie auf andere leicht wie jemand, mit dem man »es« ja machen kann.

Angriffe sind immer auch eine Art Grenzverletzung. Jemand dringt in Ihr Territorium ein – und das gilt es zu verteidigen. Es geht vor allem darum, dass Sie Ihre angegriffene Souveränität wiederherstellen.

Die passende Antwort zur richtigen Zeit – das können Sie lernen. Vorausgesetzt, Sie beherrschen die wichtigsten Schlagfertigkeitstechniken. Im folgenden Kapitel stelle ich sie Ihnen vor.

Emotionen im beruflichen Alltag

Ein Vorstellungsgespräch: Der Personalchef sitzt einer jungen Frau gegenüber, die in Kürze die Schule verlassen wird. Sie hat sich bei ihm um einen Ausbildungsplatz beworben. Plötzlich fragt er: »Sind Sie Jungfrau?«

Situationen, die uns sprachlos machen, gibt es am Arbeitsplatz zuhauf – das fängt manchmal schon im Vorstellungsgespräch an wie in diesem Beispiel.

Sicher sind Sie grundsätzlich davon überzeugt, dass es wichtig und richtig ist, sich sachlich und ruhig auszutauschen und Argumente abzuwägen. Gerade am Arbeitsplatz – da geht's doch um Sachentscheidungen, Disziplin, Kalkulationen, Zahlen, Daten, Fakten. So viel zur Theorie. Praktisch sieht es – das können Sie sicher bestätigen – oft ganz anders aus.

Emotionen bestimmen auch im beruflichen Alltag häufig darüber, wie Menschen miteinander umgehen. Darüber muss man sich im Klaren sein – auch wenn noch so sehr betont wird, dass es doch um Sachthemen geht. Oft kommt es nicht deshalb zum Streit, weil sich beide Seiten inhaltlich nicht einigen können, sondern weil der eine mit dem anderen noch »ein Huhn zu rupfen« hat. Diese persönliche Animosität führt zu einer Auseinandersetzung, in der es nur scheinbar um die Sache geht. »Unausgedrückter Groll und verborgene Verletztheit, vermiedene Auseinandersetzungen und scheinheilige Diplomatie, feindseliger Zank und kleinliche Nörgelei, harte Argumentationskämpfe auf der falschen Ebene beherrschen häufig die Szene, wenn es auf der Beziehungsebene schwierig wird.«¹

Bei der Kommunikation geht es also keineswegs nur um Inhalte. Es gibt darüber hinaus noch weitere Aspekte, die das gegenseitige Verstehen erschweren können.

Wenn jemand eine Aussage macht, so der Kommunikationsexperte Friedemann Schulz von Thun, dann enthält diese Mitteilung vier psychisch bedeutsame Seiten: Selbstoffenbarung, Sachinhalt, Beziehungshinweis und Appell.²

Der optimale Kommunikationsprozess sieht so aus: Jemand (= Sender) sagt etwas. Der Adressat (= Empfänger) versteht es. Was der Sender vermitteln wollte, kommt 1:1 beim Empfänger an.

Doch oft klappt dieser Austausch nicht so ideal. Der Grund von Kommunikationsstörungen liegt, so Schulz von Thun, vor allem darin begründet, dass »ein und dieselbe Nachricht stets viele Botschaften gleichzeitig enthält (...) Dass jede Nachricht ein ganzes Paket mit vielen Botschaften ist, macht den Vorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation so kompliziert und störanfällig, aber auch so aufregend und spannend.«³

Jede Nachricht enthält erstens einen Sachinhalt (das, worüber ich informiere), zweitens eine Selbstoffenbarung (das, was ich von mir selbst kundgebe, die so genannte Ich-Botschaft); drittens sagt sie etwas über die Beziehung zwischen den miteinander Sprechenden aus (das, was ich vom anderen halte und wie wir zueinander stehen, die so genannte Du-Botschaft), und viertens enthält sie einen Appell (das, wozu ich den anderen veranlassen möchte).

Wie das genau zu verstehen ist, wird an einem einfachen Beispiel deutlich: Zwei Kollegen, Dieter Wolf und Hans Möller, arbeiten im selben Büro. Plötzlich sagt Dieter Wolf: »Du Hans, es ist gleich fünf.«

Die Nachricht enthält folgende vier Aspekte:

Sachinhalt: Dieter Wolf sagt Hans Möller, wie spät es ist. Nämlich gleich fünf Uhr.

Selbstoffenbarung: Dieter Wolf sagt über sich aus: Ich behalte die Zeit im Auge; ich mache mir Gedanken, ob wir

bald Feierabend machen können oder die Arbeit noch rechtzeitig schaffen.

Beziehungsebene: Dieter Wolf denkt vielleicht, dass Hans Möller es nie schafft, pünktlich zu sein. Deshalb sagt er ihm die Uhrzeit.

Appell: Das ist möglicherweise die Aufforderung an Hans Möller, sich zu beeilen. Oder Dieter Wolf hat den Wunsch, endlich Feierabend machen zu können und fordert den Kollegen damit indirekt auf zu sagen: »Was, schon fünf? Mensch Dieter, du bist heute schon um halb acht hier gewesen. Mach doch Feierabend.« Vielleicht haben die beiden auch noch ausreichend Zeit, und es ist der Appell an Hans, endlich weniger zu hetzen, weil es noch früh genug ist.

Ob Sie wollen oder nicht, wenn Sie eine Aussage machen, dann senden Sie immer auf allen vier »Kanälen«. Hinzu kommt, dass nicht nur entscheidet, *was* gesagt wird, sondern vor allem, in welchem Ton, mit welcher Mimik oder Gestik.

Erschwert wird das Miteinander zusätzlich dadurch, dass nicht nur jede Nachricht – verbal oder nonverbal – verschiedene Ebenen hat. Auch als Empfänger hört man mal mit dem einen, mal mit dem anderen Ohr besser. Denn auch davon haben wir – im übertragenen Sinne, versteht sich – ebenfalls vier: das »Sachohr«, das »Beziehungsohr«, das »Selbstoffenbarungsohr«, das »Appellohr«. Manchmal ist man zum Beispiel auf dem »Sachohr« taub und hört dafür auf dem »Appellohr« die Flöhe husten. So vermutet man hinter einer Aussage gleich die Aufforderung zur Verhaltensänderung, dabei war es gar nicht so gemeint. Aus der

Aussage »Du, es ist gleich fünf« hört Hans Möller vielleicht sofort die Aufforderung heraus, sich zu beeilen. Womöglich fühlt er sich auch erheblich bevormundet, weil sein Beziehungsohr ganz genauinhört und die Information herausfiltert: »Er hält nichts von mir, traut mir nichts zu. Er glaubt nicht, dass ich es rechtzeitig schaffe.«

Was bedeutet die Kenntnis der vier Ebenen einer Nachricht nun für die Kommunikation miteinander? Wichtig ist, dass Sie als Empfänger beziehungsweise Empfängerin ansprechen, was Sie da zwischen den Zeilen hören, genauer: zu hören meinen. Insbesondere das »Beziehungsohr« und das »Selbstoffenbarungsohr« sollten gespitzt werden. Hier wird oft ganz deutlich, warum sich jemand in einer bestimmten Form äußert, was eigentlich hinter seiner oder ihrer Botschaft steckt beziehungsweise was er oder sie von seinem Gegenüber hält.

Der Beziehungsaspekt einer Nachricht ist also für uns als Empfänger in der Regel besonders wichtig. Denn hier fühlen wir uns auf bestimmte Weise be- oder eventuell sogar misshandelt. Bevormundet mich beispielsweise jemand, spricht man mit mir wie mit einem kleinen Kind, oder schätzt mein Gegenüber mich hoch ein? Legt man Wert auf meine Meinung, werde ich bewundert? »Allgemein gesprochen: Eine Nachricht senden heißt auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von Beziehung auszudrücken.«⁴

Die wichtigsten Schlagfertigkeitstechniken

Weil wir auf der emotionalen Ebene oft »erwischt werden«, sind wir erst recht perplex, verletzt oder geschockt, wenn uns eine Gemeinheit an den Kopf geworfen wird. Es gibt immer wieder die Situationen, in denen man es bedauert, nicht sofort eine Antwort parat zu haben. Die oben genannte Bewerberin hätte sich bestimmt gewünscht, dass ihr auf die Schnelle etwas eingefallen wäre. Sie hätte zum Beispiel sagen können: »Nein, mein Sternzeichen ist Schütze.« Doch die klugen Antworten fallen einem meistens erst viel später ein. Damit Ihnen das künftig nicht mehr so geht und Sie an Ort und Stelle kontern können, stelle ich Ihnen im Folgenden die 13 wichtigsten Schlagfertigkeitstechniken vor:

1. Die Notfall-Technik
2. Die Auszeit-Technik
3. Die Rückfrage-Technik
4. Die Besser-als-Technik
5. Die Ja-ganz-genau-Technik
6. Die Gerade-weil-Technik
7. Die Übersetzer-Technik
8. Die Retour-Technik
9. Die Honig-um-den-Bart-Technik
10. Die Hörfehler-Technik
11. Die Asche-auf-mein-Haupt-Technik
12. Die Durchzug-Technik
13. Die Abgrenzungs-Technik

Lesen Sie in diesem Kapitel, was es mit den Techniken auf sich hat und wie Sie die Methoden am besten anwenden.

1. Die Notfall-Technik

Die Notfall-Technik habe ich bewusst an den Anfang gestellt. Denn sie ist recht einfach zu lernen, die Antworten passen fast immer, und vor allem fallen sie einem ein, wenn man mal nicht gut drauf ist, weil man die Nacht kaum geschlafen hat, der Nachbar von oben wieder mal trampelt, alle Welt etwas von einem will und die Kopfschmerzen auch immer stärker werden.

Legen Sie sich ein paar Standardantworten zurecht. Ja, lernen Sie die vielleicht sogar auswendig. Diese Technik eignet sich so hervorragend für den Notfall, weil sie ein ganz einfaches Schema hat. Manche Sätze können Sie sogar wortwörtlich für ganz unterschiedliche Angriffe benutzen.

Angriff: »Sie verhalten sich wie ein kleines Kind.«

Konter: »Ach was!«

Angriff: »Sie sind aber auch dämlich.«

Konter: »Was Sie nicht sagen!«

Angriff: »Können Sie nicht lesen. Ich habe die Anmerkung extra unterstrichen!«

Konter: »Sagen Sie bloß.«

Angriff: »Das kriegen Sie niemals hin.«

Konter: »Soso.«

Übrigens: Hier macht die Betonung viel aus! Kennen Sie den Komiker und Satiriker Lorient? Schauen Sie sich seine