

In diesem Kapitel

- ✓ Facetten der Schlagfertigkeit
- ✓ Wie Ihnen Schlagfertigkeit nützt
- ✓ Wie Sie angemessen reagieren

Haben Sie mal darauf geachtet, wann Sie den Eindruck haben, dass jemand schlagfertig reagiert hat? Wir alle haben eine intuitive Ahnung, was Schlagfertigkeit bedeutet, aber was ist es genau?

Wann wir jemanden als schlagfertig wahrnehmen

Wenn Sie Situationen untersuchen, in denen Menschen schlagfertig wirken, dann werden Sie merken, dass Schlagfertigkeit ein Sammelbegriff für einen gekonnten Umgang mit der Sprache ist. Der Anlass für eine schlagfertige Antwort kann dabei höchst unterschiedlich sein.

Im Wesentlichen lassen sich dabei drei Bereiche erkennen (Abbildung 1.1):

Fähigkeit zur Gegenwehr

Wir nehmen einen Menschen dann als besonders schlagfertig wahr, wenn er auf einen Angriff oder eine Beleidigung eine Antwort parat hat, die den Angreifer selbst schlecht aussehen lässt.



Abbildung 1.1: Die drei Bereiche der Schlagfertigkeit



Peter kommt nach drei Wochen Urlaub zurück in den Betrieb. Viele beneiden ihn um die lange Auszeit. Kollege Matthias begrüßt ihn schnippisch:

»Na, musst Du jetzt erstmal neu angelernt werden?«

Peter kontert:

»Solange DU das nicht tust, ist es okay.«

Peter hat die Lacher auf seiner Seite.

Wow, das hat geessen! Mit dieser Antwort spiegelt Peter die Unterstellung, er habe verlernt, seiner Arbeit nachzukommen, auf den Angreifer. So fällt die böse Absicht der verbalen Offensive auf den Kollegen Matthias zurück.

Argumentationsfähigkeit

Diese Fähigkeit kann man insbesondere bei Diskussionen mit Politikern gut beobachten.



Michel Friedmann ist bekannt als einer der härtesten Interviewpartner für Politiker. In der Sendung »Studio Friedmann« befragte er Jürgen Trittin zur wirtschaftlichen Lage in Deutschland.

Trittin äußerte sich eher negativ zu den Wachstumserwartungen. In der Schlussrunde fragte ihn Friedmann:

»Ist Ihre Einschätzung nicht viel zu pessimistisch?«

Trittin: »Diese Einschätzung ist nicht pessimistisch, sie ist realistisch.«

Diese Antwort ist nicht besonders lustig, dafür hat sie einen anderen Vorteil. Die Zuschauer können erkennen, dass Trittin eine Meinung vertritt, zu der er auch unter den forschen Angriffen Friedmanns steht. Trittin stellt die – seiner Meinung nach – falsche Einschätzung Friedmanns glasklar und ohne Einschränkungen richtig.

Menschen, die in Stresssituation ihre Meinung vertreten können und auch bei starken Angriffen die richtigen Argumente finden, gelten als schlagfertig.

Wer über Argumentationsfähigkeit verfügt, wirkt souverän und macht eindeutige Aussagen. Das wirkt nicht nur auf ein Fernsehpublikum gut, auch Führungskräfte und Kunden nehmen Sie mit dieser Fähigkeit als jemanden wahr, der hohe persönliche Integrität besitzt.

Humor

Ein weiterer Aspekt der Schlagfertigkeit ist die Fähigkeit, witzig zu sein. Wer es schafft, Humor für sich zu nutzen, gilt als besonders intelligent und redegewandt.



Der alte Henry Ford kommt in Chicago in ein Hotel. Das gesamte Personal zeigt höchste Aufmerksamkeit. Es ist eine Ehre, den berühmten Automobilhersteller zu Gast zu haben.

Henry Ford stellt sich an die Rezeption und verlangt das billigste Zimmer.

Der Rezeptionschef hört dies vom Hinterzimmer und eilt an den Tresen. Er sagt:

»Aber natürlich, Sir. Nur ... ich hätte da eine Frage, wenn Sie gestatten.«

»Bitte?«, Ford hebt die Augenbrauen.

»Ah ... Sie haben um das billigste Zimmer gebeten ... äh ...

Wenn Ihr Sohn bei uns absteigt, nimmt er aber immer die teuerste Suite.«

»Das ist auch kein Wunder«, meint Henry Ford, »der hat ja auch einen reichen Vater. Ich nicht.«

Was Schlagfertigkeit für Sie tut

Wenn Sie Ihre Schlagfertigkeit trainieren, dann werden Sie Ihre Fähigkeiten in den drei Bereichen *Fähigkeit zur Gegenwehr*, *Argumentationsfähigkeit* und *Humor* verbessern.

Was die Fähigkeit zur Gegenwehr für Sie leistet

Was haben Sie von der Fähigkeit zur Gegenwehr? Eine ganze Menge:

- ✓ Sie grenzen sich gegen unlautere Bemerkungen ab.
- ✓ Sie verlassen die Opferrolle und sichern Ihr eigenes Terrain.
- ✓ Sie schaffen sich einen Schutzmechanismus.

Lassen Sie sich nicht zur Zielscheibe von dummen Bemerkungen machen. Zeigen Sie, bis zu welchem Punkt man bei Ihnen gehen darf und an welcher Stelle Sie verbal einen Riegel vorschieben. Meistens reicht dafür schon ein kleiner Hinweis, der dem anderen verdeutlicht, dass er jetzt die Sachebene verlassen hat.



Wenn Sie persönliche Autorität und Sicherheit verkörpern, haben Sie die Ausstrahlung eines gleichberechtigten Partners.

Was Argumentationsfähigkeit für Sie leistet

Wer Argumentationsfähigkeit besitzt, hat in vielen beruflichen Situationen wie Gesprächen, Verhandlungen, Besprechungen und öffentlichen Diskussionen einen Vorteil. Hier kommt es darauf an, gelassen auf unsachliche Bemerkungen zu reagieren und den richtigen Konter auf verbale Angriffe zu finden.

So profitieren Sie von der Argumentationsfähigkeit:

- ✓ Sie können sich besser behaupten und durchsetzen.
- ✓ Sie wirken souveräner.
- ✓ Sie erreichen schneller Ihre Ziele.

In kritischen Situationen Sicherheit auszustrahlen, wirkungsvoll zu reagieren, wenn die eigenen Ideen ins Kreuzfeuer genommen werden, oder Killerphrasen auszuhebeln – all das fällt in diese Kategorie. Die Argumentationstechniken haben das Ziel, Sie vor Kollegen, Kunden oder Zuschauern gut aussehen zu lassen und Ihnen zu ermöglichen, eine Diskussion, die zu entgleisen droht, möglichst schnell wieder in Ihre Zielrichtung zu führen.



Nutzen Sie Argumentationstechniken, um sicher und souverän zu wirken. Sie erreichen Ihre Ziele leichter und können sich besser durchsetzen.

Was Humor für Sie leistet

Menschen, die Humor haben, zeigen Lebensfreude. Sie gelten als intelligent und sympathisch. Humor sorgt in fast allen Bereichen der Kommunikation für eine Verbesserung. Er hilft Ihnen, positiv zu wirken, besser zu reden und wertvolle Netzwerke zu knüpfen.

- ✓ Und neben dem Spaß an der Sache bringt die Fähigkeit, witzig zu sein, noch die folgenden angenehmen Begleiterscheinungen mit sich:
- ✓ Sie steigern Ihre Wortgewandtheit.
- ✓ Sie steigern Ihr Selbstwertgefühl.
- ✓ Sie gelten als humorvoller Mensch und wirken sympathisch.

Gerade im Wirtschaftsleben höre ich oftmals die Bemerkung »Man darf hier keine Emotionen zeigen!« Was für ein Unsinn! Gerade positive Emotionen sollten wir viel öfter mit in unser berufliches Umfeld einbringen. Damit meine ich keine Gefühlsduselei, sondern Humor als Transportmittel für Sympathie und Lockerheit. Trauen Sie sich. Sie werden merken, dass es viel günstigere Auswirkungen hat, als Sie annehmen.

Humor ist der Knopf, der verhindert, dass uns der Kragen platzt.

Joachim Ringelnatz

Lachen sorgt für eine entspannte Atmosphäre, die Ausgangsbasis für kreatives und produktives Arbeiten. Humor am Arbeitsplatz schafft ein gutes Betriebsklima und kann sogar einen Beitrag zur Konfliktlösung leisten.



Humor lässt sich trainieren. Techniken zur Steigerung der Humorfähigkeit finden Sie in Teil IV dieses Buches.

Wie Sie Schlagfertigkeit angemessen einsetzen

Egal wie schlagfertig Sie reagieren, bedenken Sie dabei immer, dass die schlagfertige Antwort nur das verbale Stoppschild sein soll, das Sie Ihrem Gegenüber zeigen. Er soll erkennen, dass er bewusst oder unbewusst eine Grenze überschritten hat.

Schlagfertigkeit bedeutet nicht, streitsüchtig und aggressiv zu sein. Lassen Sie sich selbst die Freiheit zu entscheiden, auf welchem Niveau Sie kommunizieren wollen. Nutzen Sie jede Möglichkeit ein Gespräch wieder auf eine angemessene Ebene zurückzuführen.

Prüfen Sie Schlagfertigkeitstechniken darauf, inwieweit diese zur Gesprächssituation und zu Ihren Zielen passen. Besonders im Beruf sollten Sie nicht das Risiko eingehen, eine dauerhafte Konfrontation mit einem Gesprächspartner herbeizuführen.



Kommen Sie schnell in den Lösungsmodus

Egal wie brenzlich die Situation ist: Kommen Sie möglichst schnell auf die Sachebene und suchen Sie nach einer Lösung für Ihr Problem oder reden Sie über die gemeinsamen Ziele.

Warum der schlagfertige Einfall so oft zu spät kommt

Annettes Kollege Olaf war sauer: »War ja klar, dass eine Frau das nicht so gut hinbekommt!«, sagte er nach der Akquise-Präsentation. »Da stand ich dann und wusste gar nichts mehr zu sagen«, berichtet Annette in meinem Schlagfertigkeitseminar. Dabei war die Präsentation gelungen, nur der Kunde wollte halt nicht so wie geplant.

Das Problem an solchen Vorwürfen ist, dass wir zunächst einmal verletzt sind. Wir fühlen uns gedemütigt, ungerecht behandelt, denken: »Warum tut er das mit mir?« »Ich fing sogar an, selbst an meiner Präsentation zu zweifeln«, ergänzte Annette. »Dann ärgerte ich mich nicht nur über meinen Kollegen Olaf, sondern auch noch über mich selbst.«

Eine böse Bemerkung, die Killerphrase eines Kollegen oder der kritische Einwurf während einer Präsentation – all diese Erlebnisse sind für uns zunächst einmal Stresssituationen. Besonders viel Stress empfinden wir, wenn wichtige Personengruppen anwesend sind, zum Beispiel Ihr Chef, ein wichtiger Kunde, der Vorstand, ein Leitungsteam. Das Gleiche gilt für Diskussionen in der Öffentlichkeit mit großem Publikum wie Podiumsdiskussionen oder Fernsehauftritte.



Grundsätzlich gilt: Je weniger vertraut die Situation, desto größer ist das Stressempfinden.

Unsere Überlebensprogramme

Wir erleben subjektiv Angst oder sogar Panik. Unser unterbewusstes Steuerungsprogramm schaltet in Stresssituationen

auf das Notfallprogramm, das tief in unserem Stammhirn (= Reptiliengehirn) angelegt ist. Dieser Teil des Hirns hat nicht die Aufgabe, sich schlagfertige Antworten zu überlegen, sondern er ist dazu da, uns das Überleben zu sichern. (Da Sie jetzt dieses Buch lesen können, hat Ihr Stammhirn bisher eine sehr gute Arbeit geleistet.)



In Stresssituationen kennt unser Überlebensprogramm zwei mögliche Reaktionen: Raufen oder Laufen (englisch: Fight or Flight).

Wenn diese Notfallprogramme ablaufen, werden große Mengen von Stresshormonen freigesetzt. Diese Hormone aktivieren zwar körperliche Kräfte, sie blockieren aber auch unsere geistigen Funktionen. Es regiert das Reptiliengehirn und nicht die Großhirnrinde, die rationales und kreatives Denken ermöglicht.

Entweder wir stellen uns dem Kampf oder wir fliehen aus der bedrohlichen Situation. Beide Verhaltensweisen lösen den Stress auf und beruhigen uns wieder, sodass die Hormone Adrenalin und Cortisol abgebaut werden und wir wieder in unseren Normalzustand zurückkommen.



Oh, wie peinlich

Der Wirtschaftsberater Mario Ohoven kam zu zweifelhaftem Ruhm, als er inmitten eines Fernsehinterviews aufstand und mit Blick auf seine Uhr »Ich muss weg!« sagte und ging. Über Wochen spielte Stefan Raab in seiner Sendung den Ausschnitt ein.

22 Techniken der Schlagfertigkeit für Dummies

In beruflichen Situationen und bei Angriffen im privaten Bereich steht die Option »Laufen« (= Flucht) nicht zur Verfügung. Wir können nicht weglaufen. Wir sind schließlich zivilisierte Menschen und wir setzen uns auch mit unangenehmen Situationen auseinander.

Da durch unser Überlebensprogramm unsere geistigen Fähigkeiten herabgesetzt sind, fällt uns gerade in diesen Situationen, in denen wir uns Schlagfertigkeit wünschen, auf den Stressauslöser – die gemeine Bemerkung – keine clevere Antwort ein. Die Funktion des Großhirns ist in diesem Zustand herabgesetzt. Was bleibt, ist die Sprachlosigkeit.



Genau diese Funktionsweise Ihres Gehirns ist der Grund, dass Sie auf Vorwürfe eventuell gar nicht reagieren. Die Bemerkung nagt an Ihnen. Sie fressen den Ärger in sich hinein und die Bemerkung des Kollegen wirkt unterbewusst weiter.

Später, wenn die Situation längst vorbei ist, stellt sich wieder ein normaler Zustand ein. Dann – irgendwo im Treppenhaus oder im Fahrstuhl – kommt plötzlich ein genialer Einfall, wie Sie hätten reagieren können. Leider zu spät.

Schlagfertigkeit ist etwas, worauf man erst 24 Stunden später kommt.

Mark Twain

Warum es sinnvoll ist, das Muster zu durchbrechen

Allerdings hinterlässt die Stresssituation auch ihre Spuren. Sie haben die beiden natürlichen Wege, Kampf oder Flucht, nicht nutzen können, daher werden die Hormone nicht vollständig abgebaut.

Herabgesetzt worden zu sein, sich der Lächerlichkeit preisgeben zu haben, sich blamiert zu haben: All diese Vorstellungen nagen an uns und verringern das Selbstbewusstsein. Wir zweifeln an uns selbst und unseren Fähigkeiten. Die Folgen sind weitreichend.



Die Folgen von nicht abgebautem Stress können dramatisch sein

Langfristig nicht abgebauter Stress führt zu:

- ✓ Körperlichen Veränderungen wie Übelkeit, Störungen des Verdauungssystems, Hautausschlag
- ✓ Gefühlen von Hilflosigkeit und Trauer
- ✓ Ärger
- ✓ Schuldvorwürfen bis hin zur Depression
- ✓ Aggressivem Verhalten
- ✓ Schlafstörungen
- ✓ Verminderter Kreativität
- ✓ Abbau von Gehirnmasse (ja, wer zu viel Stress hat, wird wirklich dümmer!)

Um aus dieser Sackgasse herauszukommen, müssen Sie Strategien parat haben. Schlagfertigkeit hilft Ihnen, aus diesen Situationen auszubrechen. Sie stellen sich verbal der Auseinandersetzung und sorgen so dafür, dass sich Ihre Stresshormone nicht dauerhaft ansammeln.

Sie fragen sich jetzt vielleicht: »Wie soll das funktionieren, wenn doch die Gehirnfunktionen eingeschränkt sind?« Ich

möchte Ihnen Wege zeigen, wie Sie unmittelbar antworten können, auch wenn Sie Stress empfinden. Mit Sofortantworten haben Sie immer ein Ass im Ärmel, das Sie im Notfall ziehen können. Die ersten Sofortantworten werden Sie in Kapitel 4 kennenlernen.

Je öfter Sie sich mit einer gleichartigen Situation konfrontieren, desto geringer wird Ihr Stressempfinden. Machen Sie daher die Situation des verbalen Angriffs zu einem vertrauten Ereignis. Trainieren Sie, auf gemeine Vorwürfe zu antworten.

Sie sind immer noch skeptisch, ob sich Schlagfertigkeit wirklich lernen lässt? Sie zweifeln, ob Sie überhaupt auf die richtigen Antworten kommen? Dann überzeugen Sie sich im nächsten Kapitel, warum es funktioniert und wie Sie mit der richtigen Einstellung weiterkommen.



Ziehen Sie den Haken aus dem Fleisch

Verletzende Sprüche sind wie Angelhaken. Wenn Sie den Haken nicht aus dem Fleisch ziehen, werden Sie immer Schmerzen mit sich herumtragen. Wenn Sie respektlos behandelt werden, haben Sie immer das Recht, sich zu verteidigen.