



Schlagfertigkeit – die “Bedienungsanleitung”

Schlagfertigkeit fängt im Kopf an.

Innerhalb weniger als einer Sekunde analysieren Sie die Situation und das Gesprächs- wie Verhaltensmuster Ihres Gesprächspartners.

Die schnelle Analyse der Situation ist der entscheidende Teil zum Erfolg.

Zählen Sie gedanklich –schneller als im Sekundentakt- von drei herunter. Spätestens dann sollten Sie

- Ihre Antwort und
- die entsprechende rhetorische Technik parat haben.

Parallel achten Sie auf eine entspannte Körpersprache. Das Gegenteil wäre z.B. verspannt oder angespannt.

Ist dies alles im Einklang, entsteht durch dieses bewusste Auftreten eine selbstbewusste und authentische Wirkung.

Durch das Wissen, daß jederzeit, also in jedem Moment eine Situation entstehen kann, in der Sie schlagfertig reagieren müssen bzw. können, sind Sie darauf vorbereitet.

Diese ständige Grundhaltung ermöglicht, daß Sie handlungsfähig sind und bleiben.

Schlagfertigkeit ist bei Reklamationen wie auch z. B. bei Small Talk hilfreich. Bei Small Talk steigert sich die Lebendigkeit enorm.

Tipp: Üben Sie, schnell zu analysieren, klare Gedanken zu fassen und diese umzusetzen.
Regelmäßig und in jeder Gesprächssituation.

Je mehr Sie üben, desto leichter gelingt Ihnen die Umsetzung und desto weniger ist es für Ihr Gegenüber zu merken.



Schlagfertige Reaktionen II: **Mit Frechheit und Witz...**

...auf die Spitze treiben:

Umsetzung:

Lassen Sie den Angriff ins Leere laufen, indem Sie den Vorwurf aufgreifen, ihm zustimmen und maßlos übertreiben, was man Ihnen vorwirft.

Formulierung:

„Stimmt, ich bin sogar so (INGESETZTER VORWURF), daß...“

... und Humbug irritieren:

Formulierungen:

„Und das hätte ich jetzt auch noch mal gerne in C-Dur.“
„Da sind Sie in jeder Hinsicht mein Vorbild.“

... einen Vorteil fokussieren:

Umsetzung:

Stellen Sie das Vorgeworfene als Vorteil dar, welchen der Absender nicht hat.

Da die Antwort einen Angriff beinhaltet, sollten Sie darauf achten, ob und wie umfangreich Sie damit zurückschlagen.

Formulierungen:

„Wenigstens habe ich...“
„Da kann ich wenigstens so...“



Schlagfertige Reaktionen III: „Klartext“ reden...

(Seite 1 von 2)

...um einen Vorwurf positiv umzuwandeln:

Umsetzung: Finden Sie den positiven Aspekt in einem Vorwurf und heben Sie ihn als eigene Stärke hervor.

Formulierung: „Wenn Sie unter X verstehen, daß ich Y bin, dann...“

Beispiel: „Sie sind aber naiv.“ - „Wenn Sie unter ‚naiv‘ verstehen, daß ich ein positiv denkender Mensch bin, freut mich das.“

... um einen Vorwurf durch Übertreibung zu entkräften:

Formulierungen: „...wäre Ihnen lieber, ich würde...“
„...das ist besser als...“

... zu Killerphrasen:

Umsetzung: Stets durch Hinterfragen. Mit den richtigen W-Fragen.

Formulierungen: „Was genau sollten wir (nicht) machen?“
„Woran machen Sie das fest?“

... zu Angriffen:

Umsetzung: Empathisch den Inhalt – nicht den Vorwurf – analysieren. Formulieren Sie einfache, wirkungsvolle Rückfragen.

Formulierungen: „Sie meinen...“
„Kann es sein, daß Sie...?“

... zu eskalierenden Situationen:

Umsetzung Teil 1: Ruhig bleiben. Ggfs. Fehler zugeben und EINMAL entschuldigen. Lösungsorientiert denken und wertfrei sprechen.

Formulierungen: „Sie sind jetzt sehr wütend...“
„Sie schreien...“

Umsetzung Teil 2: Spielregeln aufstellen.

Formulierungen: „Ich schlage vor, daß Sie leiser sprechen, dann können wir weiter reden.“
„Einigen wir uns darauf, daß Sie auf mich zukommen, wenn Sie wieder ruhiger sprechen können.“

Umsetzung Teil 3: Nach dem Aufstellen verlassen Sie die Szene oder wenden sich Körpersprachlich ab.



...um Forderungen ablehnen zu können:

Umsetzung: Greifen Sie die Argumente auf und gehen Sie nicht darauf ein.
Wiederholen Sie die eigene Ablehnung so lange, bis der Andere aufgibt.

Formulierung: „Ja, das ist wichtig, dass wir (1tes EINGESETZTES ARGUMENT), aber ich möchte dies nicht machen.“

↓

„Ja, das wäre sehr wünschenswert, dass wir (2tes EINGESETZTES ARGUMENT), aber ich möchte dies nicht machen.“

↓

„Ja, das ist ...“

... für ein vorwurfsfreies Feedback:

Umsetzung:

1. Äußern Sie sachlich, was die Situation beeinträchtigt.
2. Benennen Sie die unmittelbaren Folgen für sich.
3. Nennen Sie Ihre Erwartungen bzw. Bedürfnisse.
4. Formulieren Sie eine konkrete Frage, um die Situation zu klären.

Wichtig ist, daß Sie stets wertschätzend formulieren!



Eigene Antworten auf konfrontierende Aussagen

Techniken: „kurz und knackig“

- „Sie haben doch gar keine Ahnung...“
Replik: _____
- „Das Thema biologisch gesunde Ernährung haben Sie aber auch nicht gerade für sich gepachtet, oder?“
Replik: _____
- „Nun, was sagt denn die Fachfrau zu den aktuellen Zahlen?“
„Nun, was sagt denn der Fachmann zu den aktuellen Zahlen?“
Replik: _____
- „Mädchen, Du siehst aber schlecht aus.“
„Junge, Du siehst aber schlecht aus.“
Replik: _____
- „Typisch Frau.“
„Typisch Mann.“
Replik: _____
- „Sie sollen nun spontan ein Statement zum Ausbau der A 40 im Ruhrgebiet abgeben. Dann legen Sie mal los...“
Replik: _____
- „Bei Dir ist es aber unordentlich!“
Replik: _____
- „Gestern waren Sie mit dem Mittagessen aber pünktlicher!“
Replik: _____

Techniken: „Mit Frechheit und Witz“

- „Mein Gott Mädchen, kannst Du eigentlich irgendetwas richtig machen?“
„Mein Gott Junge, kannst Du eigentlich irgendetwas richtig machen?“
Replik: _____
- „Sagen Sie mal, wie lang ist Ihre Leitung eigentlich?“
Replik: _____
- „Du gibst immer so schnippische Antworten.“
Replik: _____
- „Das, meine Liebe, werden Sie nie schaffen.“
„Das, mein Lieber, werden Sie nie schaffen.“
Replik: _____
- „Liebe Kollegin, ständig sind Sie unpünktlich...“
„Lieber Kollege, ständig sind Sie unpünktlich...“
Replik: _____
- „Oje, bei Dir ist sowieso Hopfen und Malz verloren.“
Replik: _____

Techniken: „Klartext“ reden

- „Aber dazu haben wir nun wirklich keine Zeit.“
Replik: _____
- „Mensch, Du bist aber heute ganz schön kompliziert.“
Replik: _____
- „Ach, da kennst Du aber die aktuellen Zusammenhänge gar nicht!“
Replik: _____
- „Das glauben Sie wohl doch selber nicht, was Sie da sagen.“
Replik: _____