



Es gibt nur wenige Menschen, die **von Natur aus richtig schlagfertig** sind.

Iris Zeppezauer
Geschäftsführerin,
Sekunde Eins

REIN IN DEN KONTER!

Sie machen klein. Lächerlich. Oder verkleben den Mund. **Verbale Attacken**, die uns die Luft abschnüren. Manchmal fällt uns die passende Antwort erst Stunden nach dem rhetorischen Angriff ein. Doch dann ist es zu spät. **Wie man sich dagegen wappnen kann**, erklärt Kommunikationsexpertin Iris Zeppezauer.

Es läuft gut. Das leichte Zittern der Hände und das holprige Japsen in der Stimme sind verschwunden. Doch plötzlich fällt ein Kommentar. Nicht irgendeiner. Sondern DER eine. „Ok, das klingt ja alles ganz nett. Aber das ist wohl nicht unbedingt Ihr Fachgebiet?“ Wumm. Schockstarre. Tausend Gedanken, die plötzlich durch den Kopf wirbeln. Wie kommt man hier raus?

VERBALE ATTACKEN HABEN VIELE GESICHTER

Nicht nur im Businesskontext, sondern auch im privaten Bereich wird kräftig ausgeleitet. Das Ziel dabei? „Die Position des Gegenübers zu schwächen“, erklärt Zeppezauer, die auch Führungskräfte auf wichtige Auftritte und Verhandlungen vorbereitet. Das Paradoxe daran? Jeder ist abwechselnd Täter, Opfer oder Retter. „Wir sind permanent mit Untergriffen konfrontiert, wobei man ja meistens glaubt, nur die anderen sind unfair.“ Als Beraterin und Coach kennt Zeppezauer die „unterschiedlichen Verpackungen von Angriffen“ aus klassischen beruflichen Situationen. „Der cholerische Vorgesetzte oder Kollege, der direkt, laut und respektlos attackiert, ist bekannt. Neben sexistischen Angriffen gibt es auch Relativierer oder in Scherze verpackte Angriffe. Als Betroffener muss man sich zuerst die Verpackung ansehen und schauen, wie stark einen diese Attacken treffen.“

Ein Beispiel für eine Aussage von Relativierern ist: „Das ist doch alles nicht so schlimm, da musst du dir halt eine dickere Haut zulegen.“ Subtile, fiese Angriffe in Form von Scherzen hält Zeppezauer für besonders gefährlich, da sie auf den ersten Blick oft nicht erkennbar sind. „Das sind dann Sätze wie: ‚Na, heute schon früher weg? Naja, macht nichts, bist ja dafür auch später gekommen *grins*.‘ Das sind dann die witzigen, netten Kollegen, die Scherze auf Kosten anderer machen.“ Jeder habe unterschiedliche Angriffsflächen. „Den einen trifft so ein Witzchen gar nicht, dafür würde ihn ein Angriff auf seine Kompetenz wie

pezauber die „unterschiedlichen Verpackungen von Angriffen“ aus klassischen beruflichen Situationen. „Der cholerische Vorgesetzte oder Kollege, der direkt, laut und respektlos attackiert, ist bekannt. Neben sexistischen Angriffen gibt es auch Relativierer oder in Scherze verpackte Angriffe. Als Betroffener muss man sich zuerst die Verpackung ansehen und schauen, wie stark einen diese Attacken treffen.“

„Das solltest du aber wissen“ oder „Haben Sie sich das überhaupt richtig angesehen?“ fertigmachen.“

DIE REAKTIONEN DARAUFG

Manchmal lacht man mit. Über den Scherz, der einem kurz das Herz bluten lässt. Oder man schweigt, zu einer Bemerkung, die einen um einen halben Meter kleiner macht. Rechtfertigt sich wegen einer unfairen Attacke. Fährt die Krallen aus. Autsch. „Im Affekt fallen wir in die ‚Flight-or-fight-Reaktion‘ also in Flucht oder Gegenangriff, und ärgern uns dann, wenn wir es nicht geschafft haben, die Schrecksekunde auszusitzen, um bewusster auf die Attacke reagieren zu können“, meint Zeppezauer. Es sei immer eine Frage des eigenen Verhaltenstypus, wie man auf Angriffe reagiere: „Wenn ich selbst ruhig und einfühlsam bin, dann ziehe ich mich nach einer Beleidigung eher zurück, wenn ich zum dominanten Verhaltenstypus gehöre, dann kann es schon sein, dass es mich einmal in der Faust juckt und ich verbal zurückschlage.“

Das prägendste Beispiel in ihrer eigenen Karriere? „Zu Beginn meiner beruflichen Laufbahn war ich einem patriarchalischen Chef unterstellt und wollte nebenbei ein Studium beginnen und bat um finanzielle Unterstützung. Ich saß ihm gegenüber, in seinem chaotisch-angekramten Büro, er lehnte sich zurück, verschränkte die Arme hinter seinem Kopf und sagte: ‚Die jungen Leute haben halt immer solche Flausen. Sie wollen studieren, anstatt ihren Job ordentlich zu machen.‘ Zuerst war ich sprachlos, dann begann ich, mich zu rechtfertigen. Lange Zeit habe ich mich fürchterlich geärgert, dass ich nicht ordentlich gekontert habe“, so die Kommunikationstrainerin über ihr einschneidendes Erlebnis, das Anlass war, an diesem Thema dranzubleiben. „In so eine Verlegenheit werde ich nie wieder geraten“, schwor sie sich damals.

RAUS AUS DER HILFLOSIGKEIT

Aber wie beantwortet man Attacken, ohne sich auf das Niveau des Angreifers zu begeben? Oder anders gefragt: Wie hätte die Kommunikationsexpertin mit der heutigen Erfahrung auf den Angriff ihres damaligen Chefs reagiert? „Im ersten Schritt überlegt man sich genau, wie man in das Gespräch reingehen und wo es stattfinden soll“, erklärt Zeppezauer. Neutrale Orte wie Besprechungszimmer sollen gewählt werden, um auf Augenhöhe mit dem Gesprächspartner zu sein. „Dann kommt es auf die Körperhaltung und -sprache an: Wie betrete ich den Raum? Denn wir scannen automatisch jede Bewegung einer Person und definieren unbewusst, ob sie stärker ist als man selbst.“ Zu einer guten Körpersprache gehört neben einer aufrechten Haltung auch eine offene, helle Mimik. „Guter Blickkontakt und Aufmerksamkeit strahlen Selbstbewusstsein aus.“

Gepaart mit einer festen Stimme und ruhigen Atmung ist man auf verbale Attacken jederzeit gut vorbereitet. „Die Stimme ist ein riesiger Trigger, weil wir aus der Stimme herausfiltern können, wie sich die andere Person fühlt“, so Zeppezauer. Bei Aufregung sei die Stimme höher und man wirke dadurch kleiner und unsicherer. Was also tun? „Eine hohe, brüchige oder gar schrille Stimme versetzt einen in noch mehr

Stress, da hilft nur noch einmal tief durchatmen, durch die Nase ausatmen und dann zu sprechen beginnen. Das macht die Stimme gleich viel tiefer und man signalisiert mehr Sicherheit und Kompetenz.“ So weit, so gut. Aufrecht und ruhig mit heller, offener Mimik. Doch was sage ich nun? „In meinem konkreten Fall hätte ich auf die Aussage: ‚Ihr jungen Leute habt ja alle Flausen im Kopf‘ zumindest gleich mit ‚Wie meinen Sie das, wie kommen Sie darauf?‘ nachfragen sollen, um mit einer Rückfrage in den Konter einzusteigen oder seinen Angriff mit etwa „Ganz im Gegenteil“, zu entkräften.“

Rückfragen als Kontereinstieg seien eine bewährte Methode, um sympathisch, aber trotzdem eng am Thema zu bleiben. „Wichtig ist immer, dass man nach einer Attacke zuerst durchatmet und dann reagiert. Und damit der anderen Person signalisiert, dass der Angriff registriert wurde.“ Das kann neben Rückfragen auch durch einen Kommentar wie „Das sehe ich nicht so“ geschehen. Eine weitere konkrete Technik ist die Zoomtechnik, die kritische Situationen deeskaliert, indem man einen Schritt zurückgeht. „Schauen wir uns noch einmal gemeinsam an, worum es hier genau geht“ wäre etwa eine Reaktion aus der Zoomtechnik. Auch dabei gewinnt man an Zeit, um sich kurz überlegen zu können, wie man angemessen kontern kann“, so Zeppezauer.

KILLERPHRASEN

„Das haben wir immer schon so gemacht.“ „Derzeit gibt es wirklich wichtigere Themen.“ Oder: „Das hatten wir noch nie.“ Killerphrasen haben zum Ziel, den anderen mundtot zu machen. Es sind in der Regel keine echten Argumente, sondern leere Phrasen, die auf den ersten Blick wie ein berechtigter Einwurf wirken. Können. „Hier kann man gut mit der klassischen Paraphrase, also einer Umdeutung reagieren: ‚Was spricht dagegen, wenn wir es einmal anders probieren?‘ Böartige Angriffe wie etwa ‚Du bist nicht so klug, wie du glaubst‘ kann man mit konkretem Rückfragen wie: ‚Was glaube ich denn?‘ oder direktem Konter: ‚Wenn du das sagst!‘ parieren - und dann sofort zurück zum Thema kommen. Dem Angriff soll keine weitere Bedeutung geschenkt werden.“, sagt Zeppezauer.

Denn wer in Führung bleiben möchte, sollte nicht zusätzlich Öl ins Feuer gießen, sondern sachlich, klar und ruhig beim Thema bleiben. „Es gibt aber auch dauerzynische Menschen, die chronisch frustriert sind. Diese kommen da auch nicht mehr raus.“



contra!

Iris Zeppezauer
Business Village GmbH
ISBN 978-3-86980-572-6

Mehr dazu auf
www.sekundeins.at

buch-
tipp

IRIS ZEPPEZAUER

Geschäftsführerin, Sekunde Eins

Die ausgebildete Wirtschaftswissenschaftlerin, Kommunikations- und Verhaltensexpertin Iris Zeppezauer arbeitet seit mehr als zehn Jahren mit Persönlichkeiten, die ihre Meinung klar und wertschätzend transportieren müssen – auch in unangenehmen Situationen. Seit drei Jahren führt sie ihre Unternehmensberatung Sekunde Eins.



Hier muss man entscheiden, ob man da überhaupt noch reagieren möchte.“ In den meisten dieser Fälle empfiehlt die Rhetoriktrainerin aber eines: Distanz, und zwar dauerhaft. „Um Menschen im Umfeld, bei denen alles nur negativ und das Glas immer halb leer ist, soll man wirklich einen großen Bogen machen.“

SCHLAGFERTIGKEIT ODER KONTER?

Jeder kennt ihn. Den Kollegen, der immer die passende Antwort parat hat. Oder die Freundin, die sich durch pfeilschnelle und passgenaue Reaktionen gar nichts gefallen lässt. Mal witzig. Mal scharf. Mal elegant. Mal schön in Sprüche und Zitate gepackt. „Bei Schlagfertigkeit geht es darum, immer sofort ein passendes Gegenargument zu haben. Es gibt nur einige wenige Personen, die von Natur aus richtig schlagfertig sind“, erklärt Zeppezauer. Ein berühmtes Beispiel? Winston Churchill, der von einer verärgerten Frau einmal mit den Worten „Wenn ich Ihre Frau wäre, dann würde ich Ihnen Gift in den Kaffee schütten!“ attackiert worden sein soll. Er hat mit den Worten „Wenn ich Ihr Mann wäre, dann würde ich ihn trinken“ gekontert.

Nun ja, um in einem verletzenden Wortgefecht so reagieren zu können, braucht es jede Menge an diesem Churchill-Talent. „Manche setzt es furchtbar unter Stress, in solchen Momenten das passende Gegenargument auf den Lippen zu haben. ‚Vergiss Schlagfertigkeit!‘, rate ich dann immer“, sagt Zeppezauer. Vergessen? Ja, denn wichtig sei, durchzuatmen und immer mit seinem eigenen Stil zu reagieren. „Der Unterschied zwischen Schlagfertigkeit und Kontern liegt auch darin, dass Kontern wesentlich überlegter ist. Beim Kontern mache ich mir vorher ein Set aus Optionen auf, aus denen ich wählen kann. Ich verlange nicht auf Anhieb einen lustigen Spruch, ein Zitat, sondern setze mein eigenes adäquates Mittel ein.“

DER EIGENE KONTERSTIL

„Die Rhetorik muss immer zur Persönlichkeit passen, das ist wie bei der Kleidung. Ein grünes Kleid

steht schließlich auch nicht jeder Frau“, erklärt Zeppezauer, die im Coaching mit ihren Kunden individuelle Ansätze entwickelt. Es kommt also auf den Typus an, welchen Konterstil man sich zulegen soll. „Ich bin kein Fan von Patentrezepten. Ich empfehle, sich eine Auswahl an Techniken anzueignen, wie man in einen Konter reingehen kann. Verwende ich lieber Rückfragen? Paraphrasen? Oder besser die Zoomtechnik? Oder sage ich gerne das Gegenteil?“, so die Kommunikations- und Verhaltensexpertin. Und dann geht es um das Ausprobieren. Wie wirken meine Techniken? Aufgesetzt, sympathisch? Oder gar komisch? „Wenn ich aber erst einmal merke, dass ich Erfolg damit habe, bekomme ich Lust auf mehr. Und das sieht man Menschen an, sie strahlen Sicherheit und Selbstbewusstsein aus. Das ist auch der Grund, warum ich darüber ein Buch geschrieben habe, weil ich sehe, dass Menschen letztlich glücklicher werden, wenn sie gut mit dem Thema Kontern umgehen können.“

Auf einen Blick

So wird gekontert gekontert:

WIE?

- # **Körperhaltung** _aufrecht und offen
- # **Körpersprache** _aufmerksam, offene und helle Mimik
- # **Stimme** _tief und entspannt durchatmen, bestimmt, aber ruhig sprechen

WAS?

- # Unbedingt reagieren
- # Rückfrage, Paraphrase, Zoomtechnik ... ausprobieren und
- # eigenen, authentischen Konterstil entwickeln



Wer auch immer Ihnen ein Ei legt: Wir brüten was aus!

[ei:kon]

STEUERBERATUNG
WIRTSCHAFTSPRÜFUNG

ICON.

ICON Wirtschaftstreuhand GmbH
wts global

Stahlstraße 14, 4020 Linz, Austria
+43 732 69412-DW

office@icon.at
icon.at

Audit
Corporate Tax
Global Employment Services
Indirect Tax & Customs
International Tax
Mergers & Acquisitions
Private Clients
Tax Controversy
Transfer Pricing



Tipp: Das gesamte Interview hören Sie im **Mux-Mäuschen-Laut-Podcast** in voller Länge.