

Stéphane Etrillard

30 Minuten

Schlagfertigkeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg

Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen

Lektorat: Diethild Bansleben, Offenbach

Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)

Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2004 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

10., überarbeitete Auflage 2012

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

ISBN 978-3-86936-398-1

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
1. Was ist intelligente Schlagfertigkeit?	9
Immer das richtige Wort auf den Lippen	10
Der Schlagfertigkeitstempel	12
2. Kommunikation pur	19
Juwel Sprache – mehr als Worte	19
Gespräche meistern	22
Die Psychologie der Verhandlung	24
Mit fairer Dialektik überzeugen	25
Achtung der Beziehungsebene	31
3. Sprachlosigkeit im Alltag und ihre Ursachen	35
Soziale Verunsicherung	35
Von Stärken und Schwächen	37
Durch Vorbereitung Erfolge schaffen	38
Ein Lächeln schafft Verbindungen	40
4. Erfolgsfaktoren der Kommunikation	43
Die Argumentation macht's	43
Augen sprechen Bände	46
Mit der Stimme Stimmung erzeugen	48
Mimik – Gestik – Körpersprache	49
Die Macht des Namens	51

5. Die Soft Facts	55
Die persönliche Einstellung zählt	55
Gefühle äußern	58
Die Kraft der Begeisterung	60
Dreh- und Angelpunkt Charisma	62
Emotionale Dickhäutigkeit	66
6. Gekonnt gekontert	71
Von Fragen und Antworten	71
Umgang mit Killerphrasen	76
Kommunikation contra Konflikte	78
Zwischen Persönlichkeit und Techniken	80
Mit Schlagfertigkeit verantwortungsvoll umgehen	84
Fast Reader	87
Der Autor	94
Weiterführende Literatur	95
Register	96

Vorwort

Schlagfertigkeit ist nicht gleichbedeutend damit, dass Sie Ihre Gesprächspartner „mit einem Schlag fertig machen“. Wenn Sie andere mundtot machen wollen, dann lässt sich dies sehr schnell lernen. Ein paar Killerphrasen und dumme Sprüche und Sie haben die Lacher auf Ihrer Seite. Allerdings verlieren Sie höchstwahrscheinlich Ihren Gesprächspartner. Intelligente Schlagfertigkeit ist mehr. Intelligente Schlagfertigkeit setzt voraus, dass Sie souverän mit Ihrem Können umgehen, dass Sie Ihr Gegenüber respektieren und auch in kritischen Situationen „Herr (oder Frau) der Lage bleiben“.

Faire Kommunikation

Standardisierte Regeln und allgemein gültige Formeln werden in vielen Seminaren geschult. Faire Kommunikation setzt allerdings etwas mehr voraus: Eine gereifte und verantwortungsbewusste Persönlichkeit. Solche Menschen gehen positiv an jedes Gespräch heran, nutzen den Blickkontakt, setzen ihre Stimmpräsenz ein, bauen das eigene Charisma auf und legen eine gewisse emotionale Dickhäutigkeit an den Tag. Werden diese Faktoren berücksichtigt, erwächst daraus ein souveräner kommunikativer Umgang miteinander und in allen Gesprächssituationen, die das Leben so mit sich bringt.

Gekonnt kontern

Wenn Menschen gekonnt kontern, tun sie dies meist mit so einer Bravour, dass ihre Gesprächspartner wie auch

ihr Umfeld wünschten, ihnen würde auch einmal solch eine Antwort einfallen. Gekonnt zu kontern mit intelligenter und fairer Schlagfertigkeit ist das i-Tüpfelchen jeder Kommunikation. Und manchmal bedeutet Intelligenz in diesem Zusammenhang auch, nicht nur zur richtigen Zeit das Richtige zu sagen, sondern auch das Falsche im verlockenden Augenblick ungesagt zu lassen.

Kann man intelligente Schlagfertigkeit lernen?

Intelligente Schlagfertigkeit lässt sich lernen, vorausgesetzt, Sie erwarten keine Sprüche „für alle Lebenslagen“, sondern sind bereit, an Ihrer Persönlichkeit zu arbeiten. Dieses Buch wendet sich an alle, die Spaß am Umgang mit der Sprache haben, gerne mit anderen Menschen kommunizieren und ihre Fähigkeit, fair zu kontern, ausbauen wollen. Als Ergänzung zu diesem Ratgeber bietet das Management Institute SECS Seminare, Workshops und Coachings an und steht Ihnen bei Fragen kompetent zur Seite.

Management Institute S E C S

Stéphane Etrillard Communication & Sales

Schloss Elbroich, Am Falder 4, D-40589 Düsseldorf

Tel: 0211 – 7570740, Fax: 0211 – 750053

E-Mail: info@etrillard.com, Web: www.etrillard.com

Unseren kostenlosen Online-Managementbrief &

Rhetorikbrief können Sie gerne unter:

www.managementbrief.de oder www.rhetorikbrief.de
abonnieren.



**Haben Sie immer das richtige
Wort auf den Lippen?**

Seite 10

**Kennen Sie die tragenden Säulen
fairer Schlagfertigkeit?**

Seite 13

1. Was ist intelligente Schlagfertigkeit?

Auf einer Party plaudert eine kleine Gruppe über dies und das – die Stimmung ist hervorragend. Sie diskutieren ein spannendes Thema, zu dem Sie einiges zu sagen haben. Ein Unbekannter tritt hinzu und sagt nach kurzem Zuhören zu Ihnen: „Das, was Sie da von sich geben, entbehrt doch jeglicher Grundlage. Mit einem solchen Halbwissen würde ich lieber meinen Mund halten!“ Baff! Ja, das sind Sie im ersten Moment auch. Sind Sie nun in der Lage, intelligent zu kontern, oder stehen Sie einfach nur da wie ein begossener Pudel?

Vielleicht hat Ihnen jemand etwas buchstäblich „an den Kopf geworfen“ und Ihnen wollte in diesem Moment partout keine halbwegs intelligente Antwort einfallen. Später hatten Sie dann plötzlich die perfekte Antwort parat? Im Gespräch hat man nicht die Zeit, stundenlang über eine Antwort nachzudenken. Da muss diese wie aus der Pistole geschossen kommen. Dabei sollte das Ziel niemals Ihr Gegenüber, sondern bestenfalls der Inhalt des Gesagten sein.

1.1 Immer das richtige Wort auf den Lippen

Immer das richtige Wort auf den Lippen zu haben, ist nicht gerade einfach. Manchmal ist man aufgrund eines Angriffes, noch dazu, wenn er völlig unvorbereitet oder von einem Menschen kommt, dem man dies nie zugetraut hätte, so perplex, dass einem nichts Kluges einfällt. Gestehen Sie sich solche „Blackouts“ zu. Sie sind ein Mensch und reagieren nun einmal menschlich – Kompliment. Denn manchmal kann ein noch so schlagfertiger Gesprächspartner sein Umfeld nicht für sich gewinnen, eben gerade, weil er wirklich immer einen „dummen“ Spruch auf den Lippen hat. Wer immer kontert, ob gekonnt oder nicht, ist noch lange nicht intelligent schlagfertig, sondern einfach nur nie um ein Wort verlegen.

Die Kunst der Diplomatie

Nicht jedem Menschen ist es gegeben, mit Taktgefühl heikle Gesprächssituationen zu meistern. Nicht umsonst gibt es die Diplomatie, in der es auch in politischen Konflikten darum geht, eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu finden. Vier Geheimnisse der Diplomatie biete ich Ihnen hier an:

1. Immer freundlich bleiben

Was auch immer Sie sagen, bleiben Sie freundlich. Und wenn Sie auch noch so hart attackiert werden: Ein Lächeln hat noch nie geschadet. Ein Lächeln bewirkt nicht

nur, dass Sie selbst gelassener reagieren, sondern es verhindert auch eine zwischenmenschliche Eskalation. Vielleicht wird Ihr Gesprächspartner ob seiner harten Worte und Ihrer Reaktion sogar etwas verlegen. Dann können Sie ihn mit einer netten verbalen Geste: „Keine Sorge, so geht es mir auch manchmal!“ oder „Manchmal sieht man einfach rot!“ oder „Gut, dass Sie Ihrem Unmut gleich Luft gemacht haben!“ auffangen.

2. Kompromiss statt Konfrontation

Oft scheinen Gegensätze oder Meinungsverschiedenheiten unüberbrückbar. Vermeiden Sie unbedingt eine direkte Konfrontation. Versuchen Sie, trotz aller Gegensätze, kleine Gemeinsamkeiten zu finden. Die gibt es immer! Streben Sie eine Lösung an, die beide Seiten befriedigt. Durch Kompromisse bauen Sie ein WIR-Gefühl auf.

3. Nicht (vor anderen) bloßstellen

Was auch immer Sie unter vier Augen besprechen, wenn Zuhörer vorhanden sind, gelten andere Spielregeln. Stellen Sie Ihren Gesprächspartner nie bloß. Selbst wenn Sie die Zuhörer vielleicht kurz auf Ihrer Seite haben: schnell wendet sich das Blatt – und die Menge wendet sich dem vermeintlich „Schwächeren“ zu.

4. Kommunikatives Geschick

Das richtige Wort zur richtigen Zeit bewirkt wahre Wunder. Anstatt zu fordern „Also, wenn das nicht ge-

nau so funktioniert, werde ich mir eben einen anderen Anbieter suchen müssen!“, versuchen Sie es lieber auf die „sanfte Tour“. Mit „Ich habe da ein riesiges Problem und hoffe, Sie können für mich etwas zaubern!“ kommen Sie sicher weiter.

Mit Taktgefühl heikle Situationen zu meistern, schafft eine gute Voraussetzung dafür, im Ernstfall souverän mit verbalen Angriffen umzugehen.

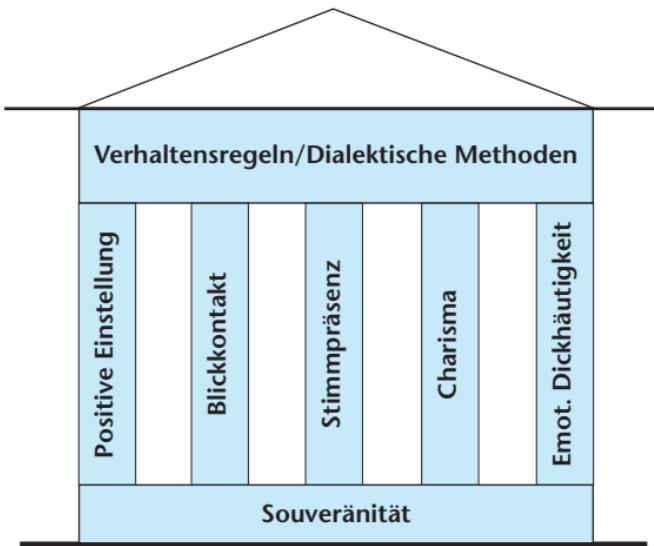
30

Sie müssen nicht immer den passenden Spruch auf den Lippen haben. Bleiben Sie authentisch und kontern Sie nur, wenn Sie wirklich so schlagfertig antworten können, dass Ihr Gesprächspartner Sie für Ihre humorvolle Art schätzen lernt.

1.2 Der Schlagfertigkeitstempel

Effektive Gespräche und eine intelligente Schlagfertigkeit – alles, was mit Menschen und deren Kommunikation zu tun hat, funktioniert nur dann wirklich gut, wenn entscheidende Themen berücksichtigt werden. Natürlich können Sie sich dieses Wissen und bestimmte Techniken antrainieren, an Ihrer Souveränität arbeiten und Verhaltensregeln anwenden. Gehen Sie allerdings auch davon aus, dass Sie bei Ihren Gesprächspartnern nicht immer Idealbedingungen vorfinden. Es liegt an Ihnen, dies mit dem eigenen Können auszugleichen.

Mit dem Schlagfertigkeitstempel gebe ich Ihnen die wesentlichen und tragenden Säulen einer gelungenen Kommunikation an die Hand. Auch im antiken Griechenland standen die Tempel nur dann fest, wenn sie von stabilen Säulen getragen wurden. Gute Gespräche sind nur dann möglich, wenn Kommunikations-Techniken, die sich durchaus trainieren lassen, auf stabilen persönlichen Säulen ruhen. Fünf Faktoren sind es, die im Gespräch zu mehr Souveränität verhelfen. Es sind zugleich die fünf Säulen des Schlagfertigkeitstempels:



Positive Einstellung

Ein uralter Grundsatz gilt auch für die Kommunikation: Die eigene Einstellung ist ausschlaggebend für das Verhalten der anderen. Glauben Sie also gut kommunizie-

ren zu können, empfinden dies auch Ihre Gesprächspartner – und umgekehrt. Haben Sie eine negative Einstellung zu sich selbst, prägt dies auch das kommunikative Verhalten zu Ihrem Umfeld. In dem Moment, in dem Sie Ihre Einstellung ändern, stellen Sie fest, dass Sie durchaus die Möglichkeit haben, mit Ihren Mitmenschen effektiv zu kommunizieren.

Blickkontakt

Der Blickkontakt ist eines der einfachsten Mittel in der Kommunikation. Schauen Sie die anderen freundlich, jedoch bestimmt an, vermitteln Sie den Eindruck eines Menschen, der weiß, was er will. Weit geöffnete Augen zeigen Ihrem Gegenüber außerdem: „Ich habe Interesse an Ihnen und Ihren Ausführungen“. Richten Sie den Blick nach oben, das zeigt eine optimistische Grundeinstellung.

Stimmpräsenz statt Lautstärke

Die Stimme hat eine entscheidende Wirkung auf jede Art der Kommunikation. In vielen Rhetorikseminaren wird auch heute noch gelehrt, zum Zweck der Persönlichkeitsentfaltung und/oder zur Steigerung der Wahrnehmung bei den Zuhörern möglichst laut zu sprechen. Viele kommunikative Menschen praktizieren das Gegenteil und erreichen so die volle Aufmerksamkeit ihrer Zuhörer. Eine leise sanfte Stimme ist entgegen landläufiger Meinungen kein Hindernis für eine gute Kommunikation. Wichtig sind nämlich auch das Tem-

po, in dem Sie etwas sagen, und die Stimmlage. Bevor Sie zu laut, zu schnell und zu hektisch sprechen, reden Sie langsam. Sie stellen fest, dass sich plötzlich Ihre Stimmlage verändert und Ihre Gesprächspartner Ihnen erhöhte Aufmerksamkeit schenken.

Charisma

Ob Einzelgespräch oder Rede: Wichtig ist die Präsenz, die Sie in einem Raum ausstrahlen. Ihr(e) Gesprächspartner oder Zuhörer sollen die Aura spüren, sobald Sie den Raum betreten haben. Diese charismatische Ausstrahlung ist das Geheimnis redegewandter Menschen, die alleine durch ihre Anwesenheit wirken. Wenn Sie konsequent an Ihrer persönlichen Ausstrahlung arbeiten, wird Ihr Umfeld Sie anders wahrnehmen und die wachsende Aura spüren. Was ist Charisma? Charisma ist dieses undefinierbare Etwas, das Ihren Worten mehr Gewicht verleiht. Es ist die physische Wärme, die Sie vermitteln und welche sich auf andere überträgt.

Emotionale Dickhäutigkeit

Emotionen gibt es in Gesprächen immer wieder – ob positiver oder negativer Art. Sie lassen sich meist auch nicht einfach ausradieren. Warum auch? Emotionen machen Gespräche menschlicher, vorausgesetzt, sie bewegen sich in „normalen“ Bahnen. Allerdings legen sich viele Menschen eine Art Panzer zu, um Gefühle gerade in schwierigen Gesprächssituationen nicht zu nahe an sich heranzulassen. Vergleichbar mit Ärzten

und Schwestern, die ja auch nicht beim Tod jedes Patienten verzweifeln können, sonst wären sie nicht mehr fähig, gute Arbeit zu leisten. Wenn Sie von Emotionen überrollt werden, sind Sie nicht mehr in der Lage, ein erfolgreiches Gespräch zu führen. Die Gefahr ist groß, dass Sie die Kontrolle verlieren, überreagieren. Eine gewisse emotionale Dickhäutigkeit hilft Ihnen, den mentalen Fokus richtig einzustellen.

Im Schlagfertigkeitstempel sind die wichtigsten Bereiche einer intelligenten Kommunikation aufgeführt. Zwischen fairen Verhaltensregeln und Ihrer persönlichen Souveränität bewegen Sie sich mit den Säulen der intelligenten Schlagfertigkeit auf sicherem und erfolgreichem Terrain:

- *Programmieren Sie sich auf eine positive Grundeinstellung.*
- *Halten Sie Blickkontakt, das schafft Vertrauen.*
- *Schulen Sie Ihre Stimmpräsenz.*
- *Erhöhen Sie Ihren Charisma-Faktor.*
- *Legen Sie sich eine emotionale Dickhäutigkeit zu, dann werfen Sie verbale Attacken nicht so leicht aus der Bahn.*