

# Cool bleiben!

**RICHTIG KONTERN** ■ *Es muss nicht immer der Spruch des Jahrhunderts sein. Schon kleine Tricks helfen dabei, in ärgerlichen Situationen schlagfertig zu reagieren: Teil zwei der RUNDSCHAU-Serie »Gesprächsverhalten«.*

- Lassen Sie sich nicht aus der Ruhe bringen
- Prüfen, welche Reaktion angemessen ist



Unsere Gesprächs-  
Expertin Dagmar  
Kohlmann-Scheerer.

**W**er kennt sie nicht: Situationen, in denen einem erst nach Stunden ein schlagfertiger Kommentar zu einer unverschämten Bemerkung oder einer ärgerlichen Situation einfällt. – Dabei ist Kontern gar nicht so schwer. Und man muss nicht unbedingt der Typ »loses Mundwerk« sein, um gekonnt zu reagieren. Auch Schweigen kann eine gute Antwort sein. Nutzen Sie die Strategien (siehe Kasten »Checkliste«), die zu Ihnen passen – und kontern wird Ihnen künftig unheimlichen Spaß bereiten.

Als erstes gilt: Bleiben Sie ruhig. Atmen Sie tief durch. Ihr Hirn braucht Sauerstoff. Egal, wie Ihnen zumute ist, bewahren Sie die Fassung, lächeln sie. So werden Hormone freigesetzt, die Ihre »Kampfhormone« neutralisieren. Analysieren Sie dann die Situation. Prüfen Sie, ob Ihre Aufregung angemessen ist: Hat Ihnen jemand eine Delle ins Auto gefahren, oder hat der Postbote aus Versehen einen Brief falsch eingeworfen? Nicht immer muss man gleich aus der Haut fahren. Aber machen Sie sich klar: Sie müssen auch nicht jeden Ärger schlucken. Bedenken Sie: Was wollen Sie sagen und wie sagen Sie es, ohne den anderen zu verletzen?

Am besten wählen Sie eine Ich-Aussage, z.B. »Ich bitte Sie, private Telefonate während der Geschäftszeit zu unterlassen.« Das klingt besser als »Hören Sie gefälligst auf,

während der Geschäftszeit privat zu telefonieren!« Ihr Kommentar wird noch mehr entschärft, wenn Sie Verständnis aufbringen, etwa »Ich weiß, dass Sie beruflich eingespannt sind und wenig Zeit haben. Trotzdem möchte ich Sie bitten, private Telefonate während der Geschäftszeit zu unterlassen.« Auf diese Weise haben Sie alles gesagt, und Ihr Gegenüber braucht als Antwort nicht die verbale Keule zu schwingen, um sich zu beweisen. Passende Kommentare! Warum sind sie so schwierig zu finden? Oft liegen die Gründe in eingeübten

**Kopf hoch, ein leises, verächtliches Lächeln auf den Lippen, und Sie sind Sieger**

Verhaltensweisen. »Beiß die Zähne zusammen!« oder »Sei brav!«: Diese Anweisungen von Eltern kennen viele aus ihrer Kindheit.

Als erwachsene Menschen wollen wir nicht glauben, dass solche Maßregelungen uns bis heute prägen. Schmeißen

Sie diese Denkmuster über Bord. Ein bisschen Frechheit braucht man schon, um gut kontern zu können. Sie wollen zurückschlagen und wissen nicht wie? Oft ist es schon genug, seinen »Schutzballon« zu aktivieren, zu denken: »Was stört es den Mond, wenn ihn ein Hund anbellt!« Kein Kontra, keine peinliche Reaktion – und plötzlich ist der Angreifer der Blamierte. Stellen Sie sich vor, ein Kollege sagt vor versammelter Mannschaft zu Ihnen: »Na, hatten Sie heute früh Stromausfall? Sie sehen aus, als wenn Sie sich im Dunkeln angezogen hätten!« Sie ringen um



## CHECKLISTE

### Strategien

Kontern Sie so, wie es zu Ihnen passt. Hier einige Strategien:

- **Schweigen ist Gold:** Zeigen Sie, dass Ihnen ein Angriff keine Stellungnahme wert ist.
- **Themawechsel:** Gehen Sie nicht auf die Attacke ein und sprechen Sie von etwas anderem.
- **Verständnisfrage:** Bringen Sie Ihr Gegenüber in Zugzwang. Antworten Sie etwa auf den Vorwurf »Sie sind absolut unfähig!« mit: »Was verstehen Sie unter unfähig?«
- **Ironie:** Mit einem ironischen Kompliment wie »Sie können aber schön formulieren« lenken Sie vom Inhalt des Angriffs ab.
- **Situation entschärfen:** Die Formulierung »Es tut mir leid, dass Sie das so sehen« wahrt die Höflichkeit, und niemand verliert sein Gesicht.

eine schlagfertige verbale Höchstleistung. Und es passiert, was uns meistens in solchen Situationen passiert: Uns fällt nichts richtig Gutes, kein Knaller, ein. Haben Sie es in dieser Lage schon einmal mit Schweigen probiert? Achten Sie auf Ihre Körperhaltung und zeigen Sie Selbstbewusstsein: Kopf hoch, ein leises verächtliches Lächeln umspielt Ihre Lippen, und Sie sind Sieger.

Eine andere Möglichkeit: Stimmen Sie doch einfach zu! Sie antworten auf die provokative Frage »Na, heute in der Dunkelheit angezogen?« mit »Stimmt genau!« und lassen den Kontrahenten so auflaufen. Denn der rechnet mit allem, nur nicht mit einer Bestätigung seiner Beleidigung.