



© Meddy Popcorn Fotolia (Symbolbild mit Fotomodellen)

Klares Statement gesetzt: Ich bin kein Opfer.

Nie mehr sprachlos

Schlagfertigkeit trainieren Ein Kollege auf Station haut einen blöden Spruch raus. Ein Angehöriger wird persönlich. Und Sie bleiben stumm? Solche Situationen kennt wohl jeder. Dabei ist es gar nicht so schwer, eine passende Antwort zu finden. Kommunikationsexperte Alexander Seidl kennt ein paar Tricks und erklärt, wie souveränes Reagieren gelingt.

Schlagfertigkeit ist das, was uns 24 Stunden später einfällt, meinte Mark Twain bereits vor 150 Jahren. Viele meiner Seminar Teilnehmer glauben, Schlagfertigkeit sei angeboren. Man hat sie ... oder nicht. Doch das stimmt nicht. Ich habe noch kein schlagfertiges Baby getroffen. Alle Kinder, die ich kenne, hatten ausreichend damit zu tun, erst einmal die Sprache zu lernen. Ob sie diese dann kreativ einsetzen oder nicht, ist eine Lernsache. In den Worten von Mark Twain steckt aber noch eine Erkenntnis: Wenn uns nach einer Situation eine kreative Antwort einfällt, bedeutet das, dass sie auch während der Situation schon da war. Wir waren bloß so überrascht, dass wir sie nicht im Moment parat hatten. Somit ist der erste Teil zur Schlagfertigkeit, sich nicht überraschen zu lassen. Hier können die Strategien von „SABTA“ aus dem Beitrag „Jetzt wird’s aber persönlich“ (Seite 34) helfen.

Der zweite Teil zur Schlagfertigkeit ist die Beobachtung, dass man mit ein paar wenigen Strategien in vielen Situationen eine gelungene Antwort geben kann.

Darf ich das denn? Ist das nicht frech?

Schlagfertigkeit ist ein zweischneidiges Schwert. Zum einen brauchen wir sie nur in sehr wenigen Gesprächssituationen, wo uns einfach keine passende Antwort einfällt. Wenn wir dann Menschen beobachten, die kreative Antworten aus dem Hut zaubern, denken wir uns „Wouw, das möchte ich auch können“. Zum anderen haben wir vielleicht die Befürchtung, dass wir frech oder unhöflich wirken können oder der andere sauer reagiert. Hier hilft es, zwischen zwei Arten der Schlagfertigkeit zu unterscheiden: Der Witzfertigkeit und der Erwidertfertigkeit.

Witzfertigkeit: Sie meint eine pointierte Antwort, die den anderen überrascht und zum Lachen bringen kann oder auch den anderen in die Schranken weist und Sie die Lacher der restlichen Zuhörer auf Ihrer Seite haben. Witzfertigkeit ist passend im privaten Kreis oder im eigenen Team, gegenüber Patienten oder Angehörigen kann sie völlig deplatziert wirken.

Erwiderungsfähigkeit: Das hingegen ist die Fähigkeit, auch auf überraschende oder unfreundliche Bemerkungen nicht sprachlos dazustehen, sondern spontan eine angemessene Antwort geben zu können. Somit ist die Erwiderungsfähigkeit im Arbeitsalltag bei Weitem häufiger hilfreich.

Haltung bewahren

Eine Freundin erzählte mir, dass sie einmal bei ihrer Tante war – einer Dame, die mit fast 100 Jahren immer noch sehr viel Würde und Selbstbewusstsein ausstrahlte. Die Freundin war nicht gut drauf: viel Stress, frustriert, ein schwieriger Tag. Die Tante sah sie eingehend an und meinte: „Liebes, man kann sich ja einmal schwach fühlen. Aber es muss doch nicht gleich jeder sehen.“

Versuchen Sie einmal Folgendes: Stellen Sie sich hüftbreit hin, atmen Sie tief ein und richten Sie dabei Ihre Wirbelsäule gerade auf. Richten Sie Ihren Blick gerade nach vorne, gönnen Sie sich selbst

■ **Wenn uns nach einer Situation eine kreative Antwort einfällt, bedeutet das, dass sie auch während der Situation schon da war.**

ein ganz leichtes Lächeln – so, dass Sie es spüren, ohne, dass es jemand anderer sehen würde, nehmen Sie noch zwei tiefe Atemzüge und versuchen Sie zu denken: „Mir ist alles zu viel, ich kann das nicht, ich schaff das nicht“. Währenddessen atmen Sie ruhig weiter, halten Sie Ihren Blick gerade und lächeln sich selbst leise zu. Ich wette, dass das nicht funktionieren wird. Entweder Sie denken sich: „Blödsinn, stimmt doch nicht“ oder Ihr Blick geht nach unten, genauso wie Ihre Mundwinkel.

Denn unsere Körperhaltung, unsere Gedanken und unsere Befindlichkeit beeinflussen sich wechselseitig. Bei vielen selbstbewussten Menschen hat ihr Weg damit begonnen, dass Sie sich eine entsprechende Körperhaltung angewöhnt haben. Diese hilft, auch im Gespräch Haltung zu zeigen. Um nun – neben der entsprechenden Haltung – auch konkrete Strategien parat zu haben, habe ich im Folgenden einige zusammengestellt, die ich im Alltag immer wieder beobachtet habe und die auch im Umgang mit Patienten und Angehörigen gut passen können.

Rekontextualisieren oder: Dem Honigtopf widerstehen

Es gibt Vorwürfe oder Angriffe, die einen im ersten Moment sprachlos machen, doch dann motivieren, sofort in eine Erklärungs-, Rechtfertigungs- oder Empörungsschleife zu verfallen. Beispiele: „Ich muss so lange warten, weil ich Ausländer bin“, „Die ausländische Schwester brauchen Sie mir aber nicht mehr schicken“, „Wenn man niemanden kennt, wartet man ja viel länger“, „Ihr seid doch auch nur die Erfüllungsgehilfen einer falschen Politik“.

Wenn Sie diese Aussagen ärgern, konnten Sie dem angebotenen Honigtopf nicht widerstehen. Hilfreicher ist es, dem Honigtopf elegant auszuweichen und zum eigenen Thema zurückzuführen – den Kontext zu wechseln oder eben zu rekontextualisieren. All diese Vorwürfe lassen sich mit einer der folgenden Phrasen umkurven: — „Es geht nicht um ..., sondern um...“ „Das Thema ist nicht ..., sondern...“ „Die Frage ist nicht ..., sondern ...“

Angewandt an die angeführten Beispiele:

- „Ich muss so lange warten, weil ich Ausländer bin.“ Antwort: „Die Frage ist nicht, in welchem Land unsere Patienten auf die Welt kommen, sondern mit welcher Erkrankung sie in die Ambulanz kommen. Wie schon gesagt: Vor Ihnen sind noch drei Patienten dran.“
- „Die ausländische Schwester brauchen Sie mir aber nicht mehr schicken.“ Antwort: „Die Frage ist nicht, in welchem Land unsere Kolleginnen auf die Welt kommen, sondern wie sie ihre Arbeit machen. Da erlebe ich Kollegin X als sehr kompetent. Also, worum geht es Ihnen gerade wirklich?“
- „Wenn man niemanden kennt, wartet man ja viel länger.“ Antwort: „Es geht nicht um kennen oder nicht kennen, sondern darum, dass von dieser Untersuchung nur drei pro Tag durchgeführt werden können. Daher kommt es zu den Wartezeiten.“
- „Ihr seid doch auch nur die Erfüllungsgehilfen einer falschen Politik.“ Antwort: „Die Frage ist nicht, was die Politik macht, sondern was wir hier machen können. Wir bemühen uns bestmöglich um unsere Patienten. Also, wie kann ich Ihnen jetzt helfen?“

Klartext sprechen und Spielregeln erklären

Kennen Sie Situationen, wo Sie sich über die Frechheit des anderen ärgern, aber nicht wissen, was Sie sagen sollen? Sie wollen etwas sagen, doch finden Sie keine Formulierung oder zumindest keine, die nicht in einen Streit münden könnte. Hier empfehle ich die Struktur „Klartext sprechen und Spielregeln erklären“ mit vier Ebenen:

1. Klartext sprechen. Sprechen Sie an, was Sie gerade wahrnehmen und auch, was das bei Ihnen auslöst. Hier gilt: Je knapper formuliert, desto effektiver.
2. Kurze Pause. Lassen Sie Ihre Aussage wirken.
3. Spielregeln erklären. Geben Sie dem anderen eine klare Richtlinie für das erwünschte Verhalten.
4. Zustimmung einfordern

Ein Beispiel: Ein Kollege, nennen wir ihn Franz, greift Ihnen stets, wenn Sie vor dem Computer sitzen und er zu Ihnen kommt, um mit Ihnen zu sprechen, von hinten auf die Schulter. Das ist Ihnen unangenehm. Reaktion: Die Hand wegnehmen, zu ihm drehen, ihm ins Gesicht sehen und sagen: (Klartext) „Franz, das stört mich und ich finde das unangemessen. --(Pause)-- Bitte lass zukünftig deine Hände bei dir. Du kannst auch ohne Schultergriff mit mir reden. (Spielregel) OK?“ (Zustimmung)

Das sollte sitzen. Wenn er versucht, den Speiß umzudrehen: „Na, bist du die eiserne Jungfrau?“ hilft Ihnen – wie in ganz vielen Situationen – das Rekontextualisieren: „Es geht nicht um eiserne Jungfrau oder nicht, es geht darum, dass ich von dir nicht auf der Schulter begrapscht werden möchte. Hab ich mich klar ausgedrückt?“. Wenn Franz jetzt noch ein wenig brummelt, braucht er das für sein Ego. Doch Sie haben Ihre Botschaft klar vermittelt. Ein anderes Beispiel: Ein Angehöriger wird lauter, beginnt, Sie persönlich zu beschimpfen. Reaktion: „Stopp, Sie werden lauter und beginnen, mich persönlich zu beleidigen. -- (Pause) -- „Wir können über alles reden, aber nicht in dem Tonfall. Ich bin ruhig und höflich und ersuche Sie um dasselbe, können wir uns darauf verständigen?“



BUCHTIPP

Alexander Seidl
Freundlich, aber bestimmt –
Die richtigen Worte finden in
Gesundheitsberufen
 Springer Verlag 2022
 ISBN 978-3-662-65044-8, 14,99 Euro

Der „strategische Erstschlag“

Die Technik des strategischen Erstschlags bietet sich an, wenn im Kollegenkreis hinter Ihrem Rücken über Sie geredet wird: Kollegen tuscheln, auch wenn Sie in der Nähe sind und schauen kurz zu Ihnen rüber, Sie bekommen abfällige Blicke oder Gespräche verstummen, wenn Sie dazu kommen. Solches Verhalten kann dazu führen, dass man an sich selbst zweifelt. In solchen Situationen kann es hilfreich sein, die Initiative zu ergreifen: Gehen Sie in der Situation zu der Kollegin oder dem Kollegen und fragen Sie ganz direkt: „Du hast irgendein Problem mit mir. Was ist es?“ Das ist ein Verhalten, mit dem „Tuschler“ nicht rechnen und das sie aus ihrem Konzept wirft. Entweder Sie bekommen eine Ant-

Man kann sich ja einmal schwach fühlen. Aber es muss doch nicht gleich jeder sehen.

wort, dann haben Sie Klarheit und können das Thema vielleicht auch lösen oder Sie bekommen eine Verlegenheitsantwort: „Was soll sein? Es ist nichts.“ Dann setzen Sie nach (das Muster kennen Sie aus „Klartext sprechen und Spielregeln erklären“): „Ich sehe die Blicke und dass Gespräche verstummen, wenn ich dazu komme. Also, raus mit der Sprache. Was ist los?“ Entweder es kommt jetzt eine konkrete Antwort oder wieder Ausreden. Wenn Zweites der Fall ist, dann beenden Sie das Gespräch mit: „OK, doch wenn es ein Problem mit mir gibt oder etwas nicht passt, würde ich mir wünschen, dass du es gleich direkt mit mir besprichst. Ist das OK?“ Damit haben sie in jedem Fall ein klares Statement gesetzt: Ich bin kein Opfer.

Antwort und Gegenfrage

Eine sehr wirksame Möglichkeit, auf offene oder verdeckte Angriffe – insbesondere, wenn sie in Form von Fragen verpackt sind – zu reagieren ist, eine klare Antwort zu geben und nach einer kurzen Pause den Vorwurf als Gegenfrage anzuhängen. Das löst beim Angreifer meist einen massiven Verteidigungsreflex aus und bringt ihn dadurch in die Defensive. Diese Strategie kann auch dazu führen, dass Ihre Antwort als frech empfunden wird. Doch andererseits: Sie anzugreifen ist auch nicht gerade charmant. Dafür einige Beispiele:

– „Was fragen Sie so blöd?“ Antwort: „Wenn ich etwas nicht verstehe, frage ich. Was machen Sie, wenn Sie etwas nicht verstehen?“

– „Warum haben Sie die Wunddoku noch nicht fertig?“ Antwort: „Ich teile mir meine Arbeit so ein, wie es für die Patienten gerade am besten passt. Nach welchen Gesichtspunkten teilen Sie sich Ihre Arbeit ein?“

Übertreibung des Angriffes

Zum Abschluss darf ich Ihnen noch eine Strategie aus dem Genre der „Witzfertigkeit“ vorstellen. Sie bekommen einen Seitenhieb bezüglich Ihres Aussehens, Ihres Autos, Ihrer Person. Statt sich zu rechtfertigen, übertreiben Sie den Angriff und ziehen ihn ins Absurde. Das bringt Ihnen die Lacher, der Punkt geht an Sie und das Thema ist in aller Regel beendet. Beispiele:

- „Deine Frisur ist ja furchtbar.“ Antwort: „Dabei war ich gestern beim Friseur. Du hättest mich vorgestern sehen sollen.“
- „Du bist der größte Idiot, den ich kenne.“ –Antwort: „Echt? Dann kennst du meinen Bruder noch nicht.“
- „Du hast auch jeden Tag dieselben Klamotten an.“ Antwort: „Nein, stimmt nicht. Am Sonntag laufe ich nackt herum, weil da sind diese Klamotten in der Wäsche.“
- „Du hast aber über den Sommer auch ein paar Kilo zugelegt.“ Antwort: „Es waren sogar schon ein paar Tonnen. Jetzt bin ich wieder schlanker.“
- „Dein Parfum ist aber aufdringlich.“ Antwort: „Das könnte stimmen. In Brasilien tötet man damit Insekten.“

Witzfertigkeit würde ich aber nur für den privaten Gebrauch oder innerhalb eines vertrauten Teams empfehlen. ►►

PFLEGE EINFACH MACHEN

Es wird immer Situationen geben, die Sie sprachlos machen. Doch es wird Ihnen eine Antwort einfallen, wenn auch erst nach 24 Stunden.

Die spannende Frage ist: Was machen Sie danach? Wenn Sie sich ärgern, dass Ihnen nichts eingefallen ist, stärken Sie die Überzeugung „Ich bin nicht schlagfertig“.

Wenn Sie sich freuen, dass Sie eine gute Idee haben und in Gedanken zukünftige Situationen durchspielen, wo Sie diese Antwort verwenden werden, programmieren Sie sich auf eine schlagfertige Zukunft.

Schlüsselwörter: Schlagfertigkeit, Witzfertigkeit, Rekontextualisieren, Erwidlungsfertigkeit



Alexander Seidl

Organisationsberater und -trainer für das Gesundheitswesen
 health care communication
 Schönauer Straße 15
 A-2542 Kottlingbrunn
a.seidl@healthcc.at