
TIPPS BEI ÄRGER MIT SERVICE, DATES, CHEFS

Wir treffen täglich auf drei Arschlöcher



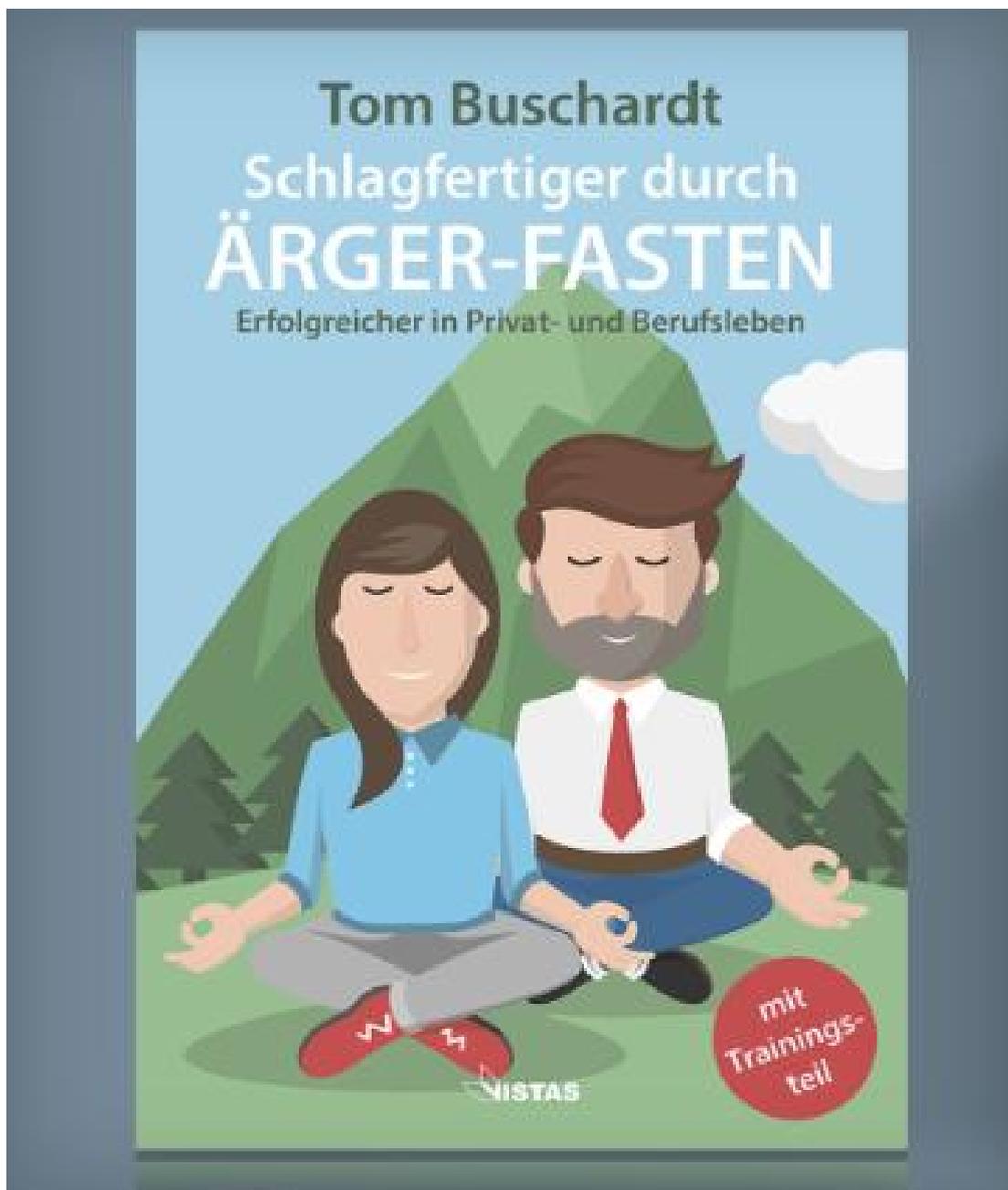
Cool bleiben: Schlagfertigkeit sollte aus einer Position der Gelassenheit erfolgen – dann eskaliert die Situation nicht, weil man einen kühlen Kopf behält

Foto: lassedesignen - Fotolia

Artikel von: **LIGIA DANA**
TUDORICA

„Nun ja, dann sollten Sie sich mal ... entspannen!“

Gelassenheit ist die Basis für Schlagfertigkeit: Mit dieser Einstellung erschwert man es beispielsweise dem unkollegialen Kollegen, der unhöflichen Kellnerin oder dem unsensiblen Partner, einen Spruch zu machen, für den einem der passende Konter erst später einfällt.



Auch Meditation hilft zu mehr Gelassenheit und Schlagfertigkeit

Foto: Vistas

Schlagfertigkeit lässt sich trainieren, weiß Medien- und Kommunikationsprofi Tom Buschardt (<http://www.buschardt.de/tom-buschardt/>). In seinem aktuellen Buch „Schlagfertiger durch Ärger-Fasten“ gibt er Tipps, wie man Gegenwind erzeugt und dabei cool bleibt.

► **Buschardts Ansatz: eine neue Sicht auf die Dinge! Sein Weg dahin: „Ärger-Fasten“** – so nennt der Autor sein Konzept, den Verursacher eines Ärgers lässig in die Ecke zu schicken.

Denn: Niemand muss in einer unangenehmen Situation bleiben und sich später darüber ärgern. Man darf auf Wut und negative Gefühle (bewusst) verzichten und höflich verbal dagegenhalten. Durch Ärger-Fasten lassen sich mögliche Eskalationen in alltäglichen Situationen verhindern.

BILD: Was meinen Sie eigentlich, wenn Sie von „Ärger-Fasten“ sprechen?

Tom Buschardt: „Es gibt viele Methoden, mit ärgerlichen Dingen aus Beruf und Privatleben gelassener umzugehen. Sie verändern die Ursache aber nicht, stellen dieser nichts entgegen. Ärger-Fasten bedeutet, den Verursacher unseres Ärgers zu konfrontieren. Sonst bleibt immer etwas Restfrust hängen.

Und: Im Zweifel helfen Sie Ihrem Gegenüber, ein besserer Mensch zu werden, weil ihm die Folgen seines Auftretens vielleicht gar nicht bewusst sind.

► **Ein Beispiel:** Ich reklamiere beim Dienstleister eine fehlerhafte Rechnung, der Betrag wurde schon per Lastschrift eingezogen. Auf einen Anruf und eine E-Mail reagiert er nicht innerhalb von fünf Tagen. Also lasse ich das Geld von der Bank zurückbuchen – und schon haben Sie seine ungeteilte Aufmerksamkeit. Warum noch Zeit für weitere Anrufe oder Mails investieren?

► **Jetzt zum Ärger-Fasten:** Wir definieren die Situation wie folgt: 1) Entweder ist die Firma schlecht organisiert, dann helfen Sie Ihnen gerade, die Buchhaltungskompetenz und Rechnungsstellung zu optimieren, oder 2) Die haben eine derartig hohe Auftragslage, dass sie solche Dinge übersehen – dann kommt es auf die Kosten für die Rücklastschrift, die das Unternehmen nun tragen muss, nicht so an.

In jedem Fall haben Sie so Ihr Problem locker gelöst. Vielleicht halten die Sie jetzt für ein Arschloch – aber Sie haben weniger Ärger und mehr Zeit für schönere Dinge als einem nachlässig arbeitenden Unternehmen hinterherzulaufen. Daraus kommen auch die ganzen As für die A-A-A-Regel.“

Ihre „A-A-A-Regel“ besagt: Statistisch trifft jeder täglich auf drei Arschlöcher. Wie hilft das beim Ärger-Fasten?

Buschardt: „Gehen Sie Ihren Tag einmal durch: War vielleicht eine Verkäuferin unfreundlich zu Ihnen? Hat ein Kollege eine Zusage nicht eingehalten, durch die Sie jetzt mehr Arbeit haben, oder hat der Busfahrer vielleicht noch gegrinst, als er Ihnen die Tür vor der Nase zugemacht hat? Dabei gilt es zu akzeptieren, dass wir auch von anderen Menschen schon mal als Arschloch wahrgenommen werden. Beispielsweise wenn Sie als Hotelgast trotz Spätanreise darauf bestehen, nicht in einem Raucherzimmer zu nächtigen, sondern im reservierten Nichtraucherzimmer. An der Rezeption wird man Sie deshalb – zumindest in den meisten Hotels – nicht offen als Arschloch bezeichnen. Aber wissen Sie, was man dort über Sie denkt? Wenn Sie jetzt den Fehler begehen und, trotz berechtigter Reklamation keine Umstände machen zu wollen und stattdessen im Raucherzimmer nächtigen, wird es höchste Zeit zum Ärger-Fasten.“

Was ist ein guter Satz für diese unangenehme Raucherzimmersituation?

Buschardt: „Ich bin sicher, die nächste Jahrestagung der Zigarrenfreunde Deutschland e. V. wird sich da wohlfühlen. Ich nicht.“

Und für ...

... die unfreundliche Verkäuferin?

Buschardt: „Sie kaufen hier sicher auch ein. Das muss am Personalrabatt liegen. Das Personal kann es sicher nicht sein.“

... den cholерischen/(über)fordernden Chef?

Buschardt: „Okay, ich sehe, Sie sind gerade ziemlich auf der Palme. Wie bekommen wir Sie denn da jetzt wieder runter?“

... den unfairen Kollegen?

Buschardt: „Diese Abteilung besteht aus Arbeitern und Denkern. Du bist sicher der Einzige, der hier arbeitet.“

... das freche Date?

Buschardt: „Ich weiß gar nicht, wie ich ohne dich leben könnte. Aber ich stelle mich der Herausforderung, man wächst ja mit seinen Aufgaben.“

... den verständnislosen Partner?

Buschardt: „Schatz – schau mich an: Ich bin das obere Ende deiner Möglichkeiten“; das deeskaliert entweder in einem Lacher oder leitet die Scheidung ein.

Trotzdem: Selbst wenn ich schlagfertig bin, dem Partner, dem Chef oder Kollegen gegenüber traue ich mich vielleicht nicht, einen Spruch zu bringen. Wie finde ich den richtigen Ton?

Buschardt: „Meistens kennt man seine Kollegen und seinen Chef ja ganz gut und weiß, wo deren Schmerzgrenze verläuft. Und bei übergriffigen Formulierungen von Vorgesetzten sollten eher der Betriebsrat oder ein Vertrauensmann eingeschaltet werden. Aber ein Kollege, über den die ganze Abteilung sich ärgert, weil sie dessen Arbeit mit erledigen muss, sollte in die Schranken verwiesen werden. Was ist denn die Alternative? Eben: Man macht seine Arbeit bis zur Rente mit und schiebt Frust vor sich her. Eine gewisse Bereitschaft zur Eskalation muss schon vorhanden sein.“

Ferner sollte Schlagfertigkeit aus einer Gelassenheit kommen – dann eskaliert es nicht. Zuweilen hilft ein 08/15-Standard wie „Schön für dich“ – das ist wie wenn Kinder sagen „selber doof“, aber besser als Stille. Bei Schlagfertigkeit kommt es auf Schnelligkeit an. Wichtig ist auch, eine

passende Sprache zu wählen (also je nach Situation und Zielgruppe nicht zu intellektuell) und auf das richtige Timing zu achten. Das lernt man in Seminaren.“

Wo muss ich aufpassen, dass sich der Ärger nicht potenziert, Grenzen nicht überschritten werden?

Buschardt: „Wenn ich feststelle, dass mich Verhaltensweisen oder Situationen ständig ärgern, muss ich mir eine Strategie überlegen, angemessen dagegen vorzugehen. Ferner definiere ich klare Grenzen. In meinen Seminaren erarbeiten wir stets ein ‚persönliches Grundgesetz‘, was uns Orientierung gibt. Beispielsweise ‚Ich respektiere die Menschen, die im Niedriglohnsektor arbeiten müssen, und die Schwierigkeiten, denen die Mitarbeiter dort ausgesetzt sind‘ – das bedeutet nicht, dass ich nicht schlagfertig sein darf. Aber ich spiele den sozialen Unterschied nicht gegen jemanden aus. Oder – und das gilt auch für mich: ‚Ich akzeptiere, wenn jemand schlagfertiger ist als ich.‘ Wenn Sie zum Beispiel eine Gender-Beauftragte leichtfertig als ‚Sprach-Veganer‘ bezeichnen, dann haben Sie sofort den Atomkrieg ausgerufen.“

Welche Eigenschaften zeichnen einen schlagfertigen Menschen aus?

Buschardt: „Eine gehobene Allgemeinbildung, sprachliche Eloquenz und die Bereitschaft, Grenzen auszuloten – und für den Fall, dass man diese (versehentlich) überschreitet, auch eine Deeskalationstechnik parat zu haben.“

Was wäre eine passende Deeskalationsstrategie?

Buschardt: „Nehmen wir den täglichen Kantinenstreit um die ‚richtige‘ Esskultur. ‚Ich bin Veganer‘ oder ‚Ich esse Fleisch‘ sind klassische Sätze, die dazu führen können, dass andere am Tisch meinen, sich für ihr Essen rechtfertigen zu müssen. Eskalierend wäre für einen Veganer vielleicht die Antwort: ‚Keine Sorge: Dagegen gibt es Antibiotika. In Fleisch aus Käfighaltung und Qualzucht zum Beispiel‘ – deeskalierend wäre: ‚Hilf mir mal: Sind die aus ‚Star Wars‘ oder ‚Raumschiff Enterprise‘?“

Welche Methoden gibt es, um Schlagfertigkeit zu trainieren?

Buschardt: „Konzentrieren Sie sich zunächst auf immer wiederkehrende Alltagssituationen. Gehen Sie diese Situationen, im Büro oder bei Meetings, gedanklich vorher durch und überlegen sich in drei unterschiedlichen Eskalationsstufen, wie Sie reagieren und was Sie entgegen werden. Das rufen Sie dann ab. Schlagfertigkeit muss in den meisten Fällen nicht immer frisch produziert werden. Mit Routine kommt das später ganz von selbst.“



Bloß kein Rest-Frust: Tom Buschardt rät zum Ärgerfasten

Foto: KaPe Schmidt

Was lässt sich im gewohnten Umfeld leicht üben?

Buschardt: „Ganz leicht lässt sich bei unfreundlichen Verkäufern oder anderem Servicepersonal trainieren. Wichtig ist dabei, zuvor eine Grenze zu definieren. Beispielsweise auf einen Kauf zu verzichten. Als Kunden sind wir keine Bittsteller. Schlagfertigkeit bedeutet jedoch nicht, dass man Menschen beleidigt, demütigt oder fertigmacht.“

Eine charmante Schlagfertigkeit ist die effektivste Form der Kommunikation. Ziehen Sie bitte nicht los und sagen sich: „Heute übe ich Schlagfertigkeit und gehe mal in Geschäft X oder Lokal Y“ – das geht schief. Schlagfertigkeit muss man beiläufig trainieren. Dann ist es am effektivsten.“

Und beiläufig bedeutet?

Buschardt: „Sie stehen im Supermarkt an der Kasse und werden gefragt: ‚Sammeln Sie Treuepunkte?‘ Antworten Sie darauf mal: ‚Nein, Danke. Nur bei meiner Frau/meinem Mann‘ – in der Regel ernten sie ein Schmunzeln oder Lächeln. In Gegenden, wo lockere Sprüche zum guten Ton gehören, kann die Antwort auch lauten ‚Unbedingt. Meine sind bei der Scheidung alle vom Gericht beschlagnahmt worden.‘“

Was lernt man in einem Seminar?

Buschardt: „In einem Seminar haben Sie die Bereitschaft aller Beteiligten, in einem geschützten Raum Schlagfertigkeit auszuprobieren. Oder etwas härtere Herangehensweisen am Seminarleiter auszuprobieren und nicht an unvorbereiteten Mitmenschen. Der Seminarleiter kann nicht zum Opfer werden – dafür ist er da. Gruppendynamik ist bei kreativen Vorschlägen zur Schlagfertigkeit ein nicht zu unterschätzender Faktor. Natürlich nur, wenn sie vernünftig und zielgerichtet konstruktiv geleitet wird.“

Was kostet ein Seminar in der Regel?

Buschardt: „Je nach Dauer (eintägig, zweitägig) und Gruppengröße sind zwischen 300 und 700 Euro pro Person angemessen. Seminare, die Firmen inhouse durchführen, sind pro Person gerechnet günstiger. In der Regel hat der Referent dann keine Kosten für Tagungsraum und Verpflegung zu tragen. Wichtig ist, dass der Seminarleiter die Tagungsräume nicht füllt wie eine U-Bahn in Tokio zur Rush-Hour, damit eine vernünftige und individuelle Arbeit möglich ist. Nur durch einen ständigen Wechsel zwischen Theorie und Übung kann sich ein Lernerfolg ergeben.“

Welchen Gewinn nehmen die meisten Teilnehmer mit?

Buschardt: „Gefühlte 90 Prozent meiner Seminarteilnehmer hatten die Erkenntnis, dass Schlagfertigkeit nicht unbedingt immer in Echtzeit erfolgen muss, sondern vorbereitet werden kann. In meinem Buch beschreibe ich ein Beispiel aus einem großen Unternehmen. Der Abteilungsleiter hatte ständig die Angewohnheit, jedes noch so gute Konzept seiner Leute im ersten Durchgang zu zerschießen mit den Worten: ‚Das versteht meine Oma nicht. Zu kompliziert. Neu.‘ Die Belegschaft wartete nur auf diesen Satz – um sich dann wieder darüber aufzuregen. Die Lösung: Sie haben bei der nächsten Präsentation beiläufig den Satz eingefügt: ‚Wir haben das übrigens mit der Oma vom Stefan schon getestet. Das hat gut funktioniert.‘ Wichtig ist, dass man danach keine Pause macht, denn für den Abteilungsleiter muss das wie Zufall wirken. So kann er sein Gesicht wahren, denn seine Oma ist mit Sicherheit nicht dümmer als die Oma seiner Angestellten. – Das Projekt wurde übrigens ohne Änderungen oder einen weiteren Durchlauf so auf den Markt gebracht. Und ist bis heute erfolgreich.“

ANZEIGE: [Jetzt den passenden Job in Vollzeit, Teilzeit oder als Praktika im BILD-Stellenmarkt finden!](http://ratgeber/stellenmarkt/jobsuche/jobs-startseite-44558876.bild.html) ([/ratgeber/stellenmarkt/jobsuche/jobs-startseite-44558876.bild.html](http://ratgeber/stellenmarkt/jobsuche/jobs-startseite-44558876.bild.html))

