

wir den „Gute-Laune-Schalter“ nennen wollen. Dabei geht es darum, dass Sie Ihre Souveränität bewahren, indem Sie sich von der schlechten Stimmung Ihres Gegenübers nicht anstecken lassen, sondern demonstrativ mit guter Laune dagegenhalten.

Wenn Sie jemand anraunzt, dann blaffen Sie nicht zurück, sondern antworten fröhlich oder mit ausgesuchter Freundlichkeit. Die Grundidee: Sie lassen sich von der schlechten Laune Ihres Gegenübers nicht anstecken. Soll er doch alleine herumpesten, Sie bleiben locker und entspannt. Genau dadurch bleiben Sie souverän.

**Beispiel: „Mit dem größten Vergnügen“**

Im Flugzeug klappt Frau Dettmer ihre Rückenlehne nach hinten. Von hinten knurrt eine Stimme: „Wenn Sie Ihre Lehne ein wenig nach vorne stellen, dann kann ich auch noch sitzen!“ Frau Dettmer stutzt kurz und erklärt lachend: „Aber für Sie mit dem größten Vergnügen.“

Ehe Sie Ihre Antwort mit einer ironischen Spitze versehen („Für so nette Menschen mache ich so etwas doch gern ...“), denken Sie daran: Ohne Spitze kommen Sie besser aus Situation heraus und müssen sich nicht weitere mürrische Kommentare anhören.

Wenn Sie jedoch persönlich herabgesetzt oder gar verächtlich gemacht werden, dann ist es mit dem Herumlegen des „Gute-Laune-Schalters“ nicht getan. Dann sollten Sie sich schon härter zu Wehr setzen. Denn der Gute-Laune-Schalter ist eine weiche Technik, mit der Sie vor allem Unfreundlichkeiten und ruppigen Bemerkungen souverän begegnen können.

## **„Witzige“ Ablenkungsmanöver**

Stellen Sie sich vor, Sie nehmen an einer Podiumsdiskussion teil. Sie haben Ihren Standpunkt gut vertreten und den Vertreter der Gegenseite in Argumentationsnöte gebracht. Da macht er eine „witzige“, abfällige Bemerkung über Ihr Aussehen. Das Publikum lacht. Wie soll man auf solche Ablenkungsmanöver reagieren? Häufig fühlen wir uns erst mal überrumpelt und sind befremdet. Was soll das jetzt? Vielleicht starten wir aus Verlegenheit einen Gegenangriff, der aber meist versandet. Vielleicht verlangen wir eine Entschuldigung, was zur Folge hat, dass nun darüber geredet wird, ob die Bemerkung wirklich ehrverletzend oder nicht vielmehr „ein Spaß“ gewesen ist. Sie kehren zur „eigentlichen“ Diskussion zurück, doch Sie stellen fest: Irgendwie ist nach diesem kleinen Zwischenfall der Faden gerissen, Sie haben an

Sicherheit verloren und wirken längst nicht mehr so stark und souverän wie vorher.

### **Bleiben Sie beim Thema**

Mit solchen Ablenkungsmanövern müssen Sie immer rechnen, wenn Sie vor einem Publikum diskutieren. Dabei kann das Publikum aus Ihren Arbeitskollegen oder Freunden bestehen, Sie müssen also gar nicht in der Öffentlichkeit stehen, um solche Diskussionen zu führen. Anders gesagt: Es kann jeden treffen.

Die Sache ist zwar unangenehm, aber es ist gar nicht so schwierig, mit einer passenden Bemerkung solchen Manöver entgegenzutreten. Sie sollten nur darauf achten, dass Sie nicht in eine der beiden Fallen geraten.

- Sie dürfen nicht die Fassung verlieren. Lassen Sie sich nicht lähmen oder aus dem Konzept bringen.
- Verzichten Sie auf jede Art von Revanche, Richtigstellung, Diskussion über Angemessenheit oder Unangemessen der Bemerkung.

Ihr Diskussionspartner versucht ja nicht ohne Grund eine Nebendiskussion vom Zaun zu brechen. Lassen Sie ihn nicht entwischen, bleiben Sie beim Thema. Verändern Sie auch nicht Ihre Haltung, mit der Sie bis jetzt diskutiert haben. Bleiben Sie so, wie Sie vorher waren. Betrachten Sie die abfällige Bemerkung vielmehr als Steilvorschläge, die es Ihnen ermöglicht weiter zu punkten.

### **Ein Satz genügt**

Manche versuchen sich aus der Verlegenheit zu helfen, indem sie die Bemerkung schlicht überhören. Doch das ist keine gute Lösung. Auch wenn Sie über die Bemerkung hinweggehen, die anderen haben sie gehört. Also muss ein Kommentar her, aber welcher?

„Das ist ein plumpes Ablenkungsmanöver.“ – Gewiss nicht schlecht, aber ein wenig steif. Stellen Sie sich die Situation vor, dass die Zuhörer gerade über Ihre Frisur lachen. Da wirkt dieser Kommentar nicht restlos überzeugend. Versuchen Sie es stattdessen mit einer Variante der „Dolmetscher-Technik“ (→ S. 84), die Sie ja bereits fleißig geübt haben. Leisten Sie für Ihr Publikum die angemessene „Übersetzungshilfe“, indem Sie in aller Ruhe feststellen: „Sie machen sich Gedanken über meine Haare.“ Und dann fahren Sie unbedingt fort: „Ich würde hingegen lieber zum Thema zurückkommen. Ich denke, da sind noch ein paar Punkte offen. Nämlich ...“ Es ist wichtig, dass Sie wieder zum Thema zurückführen. Sie müssen Ihre Zuhörer sozusagen wieder mit-

nehmen, damit sie gar nicht länger über Ihre Frisur oder Ihre Kleidung nachdenken. Mit einer solchen souveränen Reaktion lassen Sie den anderen ins Abseits laufen. Er erscheint mit einem Mal lächerlich. Und Sie stellen sicher, dass Sie beim Thema bleiben können.

### **Durch Kränkungen nicht provozieren lassen**

Es mag sein, dass der andere ziemlich dreist wird. In einem persönlichen Gespräch würden Sie ihn jetzt zur Rechenschaft ziehen und eine Entschuldigung verlangen. Wenn Sie vor Publikum diskutieren, sollten Sie sich das schenken – auch wenn Sie eigentlich im Recht sind. Dem Publikum ist es nämlich ziemlich egal, ob sich der andere entschuldigt oder nicht. Sie können dadurch also nicht viel gewinnen. Aber viel verlieren, weil die Gefahr droht, dass Ihr eigentliches Thema aus dem Blickfeld gerät. Sie präsentieren sich dann nicht mehr als derjenige, der sich kompetent über ein bestimmtes Thema äußert, sondern als derjenige, der diese endlose „Entschuldigungsdiskussion“ vom Zaun gebrochen hat. Weitere Hinweise, wie Sie vor Publikum besser abschneiden, bekommen Sie in der achten Lektion (→ S. 169). Dabei erfahren Sie auch, was Sie tun können, wenn der andere versucht Sie zu verleumden.

## **Ehrverletzungen**

Nun muss hinter einer Kränkung nicht immer das Bemühen stehen, abzulenken, wenn es brenzlich wird, und das Publikum auf neue Gedanken zu bringen. Manchmal steht hinter einer Beleidigung einfach nur der schlichte Wunsch, den anderen herabzusetzen. Sei es, weil man ihn als Bedrohung empfindet, weil man sich selbst aufwerten will oder weil man einfach nur schlecht gelaunt ist. Da ist es nicht immer damit getan, die Dolmetscher-Technik zu bemühen und im Übrigen weiterzusprechen. Bei Beleidigungen, Kränkungen, Ehrverletzungen können Sie selbstverständlich auch schlagfertig kontern. Gerade wenn es sich um nicht so bedeutsame Personen oder Situationen handelt, ist der schnelle Konter oftmals angebrachter als das wohlüberlegte Vorgehen, das wir in den vorhergehenden Lektionen entwickelt haben (→ S. 159). Das bleibt natürlich nach wie vor richtig und vernünftig. Nur geht es eben manchmal schlicht darum, eine unqualifizierte Bemerkung eines Krakeelers kurz und knapp zurückzuweisen.